

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

CONDIÇÕES GERAIS

Central de Atendimento 24h: 0800 026 1900



ICATU



Sumário

| | |
|---|----|
| CONDIÇÕES GERAIS – ICATU - ASSISTÊNCIA DOMICILIAR | 3 |
| 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS | 3 |
| 2. OBJETO E DEFINIÇÕES | 6 |
| 3. EVENTOS PREVISTOS | 7 |
| 4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS | 8 |
| 5. OS SERVIÇOS | 10 |
| 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA | 17 |
| 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA | 18 |
| 8. EXCLUSÕES | 18 |
| 9. DISPOSIÇÕES FINAIS | 20 |

CONDIÇÕES GERAIS – ICATU - ASSISTÊNCIA DOMICILIAR
CÓDIGO DO PRODUTO: 553002 (DM)
1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

| ASSISTÊNCIA DOMICILIAR | | | |
|--|---|---------------------------------|---|
| Serviço | Tipo de Evento | Limite de Utilização | Limite de Serviços |
| Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída) Emergencial | Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída) Não- Emergencial | Roubo ou furto das chaves | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Encanador Emergencial ou Não- Emergencial | Problemas Hidráulicos | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Eletricista Emergencial ou Não- Emergencial | Problemas Elétricos | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Limpeza do Imóvel Pós Sinistro Emergencial | Sinistro no Imóvel | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Vigilante Emergencial | Sinistro no Imóvel | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento; . Até 24 (vinte e quatro) horas de proteção por Evento; . Até 01 (um) acionamento por vigência. |

| Serviço | Tipo de Evento | Limite de Utilização | Limite Serviços |
|---|---|---------------------------------|---|
| Transporte e Guarda de Mobiliário Emergencial e Não-Emergencial | Imóvel em situação inabitável; Reparos ou reforma no imóvel | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento; . Até 15 (quinze) dias; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. . O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Usuário. |
| Cobertura Provisória de Telhados Emergencial | Destelhamento parcial do imóvel | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Baby Sitter ou Berçário Emergencial | Acidente pessoal do Usuário; Dependentes menores de 14 (quatorze) anos | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 100 (cem reais) por dia, limitado a até 2 (dois) dias por Evento . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Guarda de Animal Doméstico Emergencial | Desocupação do Imóvel | . 1 (um) acionamento por Evento | . Até R\$ 300,00 (trezentos reais) em custo de hospedagem por Evento para cada animal por dia; . Até 2 (duas) diárias por Evento; . Até 02 (dois) acionamento por vigência; . Até 03 (três) animais. |
| Hospedagem do Usuário Emergencial | Imóvel em Situação Inabitável | . 1 (um) acionamento por Evento | . Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de hospedagem por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |

| Serviço | Tipo de Evento | Limite de Utilização | Limite Serviços |
|--|---|----------------------------------|---|
| Restaurante e Lavanderia Emergencial | Impossibilidade de utilização da cozinha e da área de serviço pelo Segurado | . 1 (um) acionamento por Evento | . Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custos com restaurante e lavanderia por Evento; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Serviço de limpeza domiciliar Emergencial | Acidente pessoal do Usuário; | . 1 (um) acionamento por Evento | . Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a até 3 (três) dias por Evento . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Regresso Antecipado | Sinistro no Imóvel quando o Segurado estiver em viagem | . 1 (um) acionamento por Evento | . Meio de transporte a ser definido pela Assistência Domiciliar (podendo ser táxi, passagem rodoviária ou passagem aérea em classe econômica) até o Domicílio; . Até 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| Manutenção Geral Consultoria Orçamentária Não-Emergencial | Reparos ou consertos no imóvel ou em eletrodomésticos; Orçamento de mão de obra e material | . Ilimitado | . Sem limite de acionamentos por Evento |
| Transmissão de Mensagens Urgentes | Mensagens urgentes | . Ilimitado | . Sem limite de acionamentos por Evento |
| Remoção Inter Hospitalar | Acidente | . 01 (um) acionamento por evento | . Limitado a até 2 (dois) acionamentos por vigência; . Limitado, até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento; |
| Organização de Envio de Flores | A pedido do Segurado | . 01 (um) acionamento por evento | . Sem limite de acionamentos na vigência. . Custos por conta do Segurado |

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Domiciliar visam atender ao Usuário em emergências envolvendo o Imóvel, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Assistência Domiciliar:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- a) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- b) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Domiciliar**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- c) **Segurado:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Domiciliar** através do Cadastro.
- d) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Domiciliar**, seus limites e condições.
- e) **Contratante:** **ICATU Seguros S.A. – CNPJ: 42.283.770/0001-39**
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Domiciliar**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- g) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- h) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Domiciliar** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Domiciliar** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado “**Evento Emergencial**” ou “**Evento Não Emergencial**”.
- i) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Domiciliar** solicitada.
- j) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Domiciliar** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.

- l) **Situação Inabitável:** Considera-se inabitável o imóvel que não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança compatíveis com sua utilização mínima e habitual, devido à lama, água, fuligem, etc., decorrente de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- m) **Usuário:** o Segurado, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

3. EVENTOS PREVISTOS

Os eventos da Assistência Domiciliar poderão ocorrer, quando contratados os devidos serviços, nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

Eventos Emergenciais, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo o imóvel, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

Eventos Não-Emergenciais: É a ocorrência de Situação Não-emergencial, envolvendo o imóvel, não necessariamente relacionada a um sinistro, que dê origem a utilização da Assistência 24 horas, conforme condições e limites estabelecidos nas condições gerais do pacote de Assistência.

TIPOS DE EVENTOS

- **Sinistro no Imóvel:** É a ocorrência de um ou mais dos seguintes eventos: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasiona danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento e inundação – salvo para os serviços de encanador, quebra de vidros, raio, explosão, desmoronamento, acidentes pessoais, roubo ou furto qualificado com ou sem ações de vandalismo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, que ocasionem danos ao imóvel, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. Além disso, para as coberturas específicas de chaveiro para acesso ao domicílio, encanador, eletricitista, cobertura provisória de telhados, manutenção geral consultoria orçamentária, remoção inter hospitalar e organização de envio de flores não haverá a prestação dos serviços pela Central de Atendimento na ocorrência de um Sinistro no Imóvel, observando-se o disposto no Item 8 Exclussões, para as demais coberturas não mencionadas, e que estejam atreladas ao Sinistro no Imóvel, a prestação dos serviços será executada.
- **À Critério do Usuário** – Mediante solicitação do usuário, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
- **Acidente Pessoal** envolvendo Usuários, é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência do Usuário.
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a Assistência Domiciliar não terá responsabilidade sobre a aquisição de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;

- **Chaveiro para Acesso ao Domicílio (entrada/saída):** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da (s) chave (s) de porta (s) de acesso ao Domicílio;
- **Problemas Hidráulicos:** Vazamentos aparentes e infiltrações com origem identificada nos pontos hidráulicos (como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros), desde que não haja a necessidade de equipamentos de detecção eletrônica) do imóvel assistido.
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de **problemas funcionais*** que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia no Imóvel;

* **Problemas Funcionais: problemas que impeçam o uso de algum acessório elétrico no imóvel (como: chuveiro, torneira elétrica, tomada, interruptor, disjuntor e reator) ou de eletrodomésticos, sendo necessário o seu reparo.**

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Domiciliar** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência, através do número **0800 026 1900**, tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Segurado, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Número do Contrato / apólice;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Segurado e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um profissional ao local do Evento para prestar a Assistência.

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Domiciliar**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Segurado vigente na data do Evento;
- b) Endereço de Domicílio e o Segurado deverão constar do Cadastro.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Domiciliar**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

O Usuário deverá zelar pelo Imóvel até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de acionamentos, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

A **Assistência Domiciliar** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Domicílio apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Domiciliar** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Domiciliar;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item mencionado acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos previstos por estas Condições Gerais.

A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Domiciliar** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Domiciliar** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Domiciliar, o horário de funcionamento estabelecido é:

- **Disponibilidade da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço:** segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.
- **Disponibilidade da Prestação do Serviço para situações emergenciais:** 24 (vinte e quatro) horas.

5. OS SERVIÇOS

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Domiciliar** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

Os custos excedentes serão de responsabilidade do usuário e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

5.1. CHAVEIRO – EMERGENCIAL E NÃO EMERGENCIAL

CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) POR EVENTOS EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial e o usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta (s) de entrada ou saída), a Assistência Residencial providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a Assistência Residencial também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves do tipo tetra ou ponto.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Residencial contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

PARA ESTE SERVIÇO, NÃO ESTÁ PREVISTO A TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS, FECHADURAS TETRA OU ELETRÔNICA, OU CONFEÇÃO DE NOVAS CHAVES DO TIPO TETRA OU PONTO.

CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO (ENTRADA OU SAÍDA) POR EVENTOS NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Não-Emergencial e o usuário ficar impedido de acessar o Imóvel (porta (s) de entrada ou saída), a Assistência Residencial providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do imóvel ou a inexistência de chave reserva, a Assistência Residencial também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do imóvel.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves do tipo tetra ou ponto.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Residencial contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

PARA ESTE SERVIÇO, NÃO ESTÁ PREVISTO A TROCA DE SEGREDOS DE PORTAS, FECHADURAS TETRA OU ELETRÔNICA, OU CONFEÇÃO DE NOVAS CHAVES DO TIPO TETRA OU PONTO.

5.2. ENCANADOR POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos, a **Assistência Domiciliar** providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o imóvel se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

ESTÃO EXCLUÍDOS OS ENTUPIAMENTOS EM TUBULAÇÕES PROVENIENTES DE CAIXA DE INSPEÇÃO DE GORDURA E ESGOTO DO IMÓVEL, VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES DE COBRE, FERRO, CERÂMICA E DE GÁS NOS IMÓVEIS ASSISTIDOS, BEM COMO OS VAZAMENTOS EM TUBULAÇÕES, RELACIONADAS À INSTALAÇÃO DE PISCINAS E BANHEIRAS.

5.3. ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 destas Condições Gerais, a **Assistência Domiciliar** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

5.4. LIMPEZA DO IMÓVEL PÓS SINISTRO

Se, em consequência de evento Emergencial, conforme previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização do Imóvel, de tal maneira que os serviços de profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Usuário, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Domiciliar** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

Com exceção do sabão, a **Assistência Domiciliar** não se responsabiliza por qualquer despesa com material indicado pelo profissional para a limpeza superficial do local.

As despesas com o material de limpeza são de responsabilidade exclusiva do usuário.

Os custos excedentes ao limite com mão de obra, serão de responsabilidade do usuário e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

ESTÃO EXCLUÍDOS DESTE SERVIÇO: ELIMINAÇÃO DE FUNGOS E/OU BACTÉRIAS, HIGIENIZAÇÃO DE TAPETES E CARPETES, MANUTENÇÃO DE PISCINAS, JARDINS, RETIRADA DE ENTULHO E LOCAÇÃO DE CAÇAMBA OU OUTROS EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA.

NÃO ESTÃO INCLUÍDOS SERVIÇOS DE “LIMPEZA FINA”, AO QUAL É REALIZADA POR OUTRO TIPO DE PROFISSIONAL (FAXINEIRA).

Em caso de queda de árvores e existência de entulhos oriundos de sinistro, a retirada destes serão de responsabilidade do usuário.

5.5. VIGILANTE POR EVENTO EMERGENCIAL

Se, em consequência de evento Emergencial, e o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Domiciliar** providenciará o envio de 01 (um) profissional que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

O Usuário será responsável por garantir condições mínimas ao Profissional, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

5.6. TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, e o Imóvel ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por um de nossos Profissionais em algum dos serviços contemplados na **Assistência Domiciliar** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel ou a um local indicado pelo usuário. A **Assistência Domiciliar** se encarregará:

- Mudança até local provisório indicado pelo usuário para a guarda dos objetos;
- Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.

O local para guarda de objetos e bens é de escolha do usuário, desde que observado as limitações estabelecidas nas Condições Gerais.

Os serviços desta assistência serão realizados através de reembolso (neste caso o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder) até o limite do plano de **Assistência Domiciliar** contratado conforme item 1 destas Condições Gerais, observando-se tanto a limitação financeira, quanto o limite de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância entre o Domicílio e o local para guarda dos móveis.

Para ter direito a este serviço, o usuário deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel inabitável.

5.7. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer o destelhamento parcial do Imóvel e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos profissionais envolvidos) a **Assistência Domiciliar** providenciará a cobertura provisória do telhado com até 20 (vinte) metros quadrados de lona plástica ou material apropriado com a finalidade de proteger o Imóvel-

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 6 (seis) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e o pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Segurado.

A **Assistência Domiciliar** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Profissional para a colocação da cobertura provisória com materiais indicados acima. Caso haja a impossibilidade técnica de cobrir o telhado, será realizada a cobertura dos móveis com lona e/ou plástico com o objetivo de minimizar os riscos. Encerrando assim, a prestação do serviço.

É de responsabilidade do Usuário os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

ESTE SERVIÇO NÃO INCLUI REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELhado, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORRO E BEIRAIS.

A prestação deste serviço é de caráter emergencial e não possui garantia.

5.8. BABY SITTER OU BERÇÁRIO

Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Usuário tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 3 (três) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 (quatorze) anos, a **Assistência Domiciliar** instruirá o Usuário de como proceder com as despesas com a contratação de uma baby-sitter (babá) até o limite do plano de **Assistência Domiciliar** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

A responsabilidade da **Assistência Domiciliar** está limitada às despesas havidas com a contratação de uma “baby-sitter” (babá) ou utilização de um berçário pelo Usuário até que alguém de confiança deste seja localizado com a finalidade de tomar conta das crianças.

5.9. GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO

Se, em consequência de Evento Emergencial e for verificada a necessidade de desocupação do Imóvel não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a **Assistência Domiciliar** se encarregará das despesas com a guarda dos animais em local apropriado.

5.10. HOSPEDAGEM DO USUÁRIO

Se, em consequência de Evento Emergencial e for verificada que o Imóvel se encontra em Situação Inabitável, a **Assistência Domiciliar** se encarregará da acomodação em hotel do (s) Usuário (s) conforme limites estabelecidos abaixo.

NESTE SERVIÇO ESTÃO EXCLUÍDAS QUAISQUER DESPESAS QUE NÃO INTEGREM A DIÁRIA, TAIS COMO, TELEFONEMAS, FRIGOBAR E SIMILARES, SENDO TAIS DESPESAS DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO SEGURADO.

5.11. RESTAURANTE E LAVANDERIA

Se, em consequência de Evento Emergencial constatar-se que o Imóvel se encontra em Situação Inabitável ou que a cozinha e área de serviço tenham ficado inutilizáveis, a **Assistência Domiciliar** se encarregará das despesas com restaurantes e serviço de lavanderia. Neste caso, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder.

5.12. SERVIÇO DE LIMPEZA DOMICILIAR

Se, em consequência de Acidente Pessoal, o Usuário tiver que permanecer hospitalizado ou impossibilitado de se mover por período superior a 7 (sete) dias, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa providenciar a limpeza da Residência, a **Assistência Domiciliar** se responsabilizará pelas despesas com a contratação de uma faxineira indicada pelo Usuário (nesse caso, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder).

5.13. REGRESSO ANTECIPADO

Se, em consequência de evento Emergencial no imóvel e o Usuário se encontre em viagem dentro do território nacional, sendo necessário o seu regresso em função de danos ao imóvel, a **Assistência Domiciliar** providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde que o meio de transporte utilizado/contratado pelo Usuário para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência Domiciliar**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Usuário se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço do imóvel, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do Usuário, a **Assistência Domiciliar** se sub-rogará nos direitos do Usuário junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do Usuário e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte no trajeto de ida, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo. Para tal efeito, a(s) passagem(ns) original(is) do Usuário, passará(ão) a ser da **Assistência Domiciliar** devendo o Usuário enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

5.14. MANUTENÇÃO GERAL

Compõem os serviços de Manutenção Geral: indicação de mão de obra especializada para manutenção geral e consultoria orçamentária conforme especificado abaixo:

- **Mão de Obra Especializada Para Manutenção Geral**

A **Assistência Domiciliar** se encarregará do envio de Profissionais, para reparos ou consertos no Imóvel e/ou reparos e consertos de eletrodomésticos, fornecendo 3 (três) meses de garantia sobre os serviços prestados.

A **Assistência Domiciliar** disponibiliza os seguintes serviços: eletricitas, encanadores, chaveiros, conserto de eletrodomésticos, pedreiros, vidraceiros, marceneiros, serralheiros e pintores.

Os Serviços de mão de obra especializada para manutenção geral estão disponíveis nas seguintes cidades: SP – São Paulo (e grande São Paulo), Campinas, Bauru, Ribeirão Preto, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Americana, Piracicaba, Taubaté, São Carlos, Araçatuba, Presidente Prudente, Franca, Santos, Guarujá e Caraguatatuba; RJ – Rio de Janeiro, Niterói, Petrópolis, Volta Redonda, Nova Friburgo, São Gonçalo, nova Iguaçu e Duque de Caxias; MG – Belo Horizonte, Uberlândia, Uberaba, Juiz de Fora, Governador Valadares, Divinópolis e Ipatinga; PR – Curitiba, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu, Maringá, Cascavel e Londrina; SC – Florianópolis, Blumenau, Joinville e Lages; RS – Porto Alegre, Santa Maria, Pelotas, Novo Hamburgo e Rio

Grande; BA – Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista e Ilhéus; PE – Recife e Olinda; DF – Brasília; GO – Goiânia; ES – Vitória; CE – Fortaleza.

A responsabilidade da **Assistência Domiciliar** se limita ao envio dos Profissionais relacionados acima, bem como ao pagamento dos custos pela visita do profissional e envio dos orçamentos passados ao Usuário pelos profissionais. Ficando a critério do Usuário a execução ou não dos serviços.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

- **Consultoria Orçamentária**

A **Assistência Domiciliar** disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Usuários, os custos aproximados de material e mão de obra para serviços de reparos simples que possam ser descritos e dimensionados por telefone, incluindo material estimado para realização do conserto, com especificidades, se houver.

A responsabilidade da **Assistência Domiciliar** se limita a indicação de custos aproximados de material e mão de obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo Usuário para executar o serviço. Ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos / preços indicados pelos efetivos fornecedores.

Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

5.15. TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência se encarregará de transmitir Mensagens Urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.

A **Assistência Domiciliar** se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

5.16. REMOÇÃO INTER HOSPITALAR

Na hipótese de acidente pessoal grave, decorrente de crime, ocorrido com o usuário em razão do qual seja necessária a internação do mesmo em hospital e, este, não tiver condições de atendê-lo, segundo critérios exclusivamente médicos, de acordo com a natureza e gravidade dos ferimentos, a **Assistência Domiciliar** se responsabilizará pela transferência do usuário para o centro médico-hospitalar mais próximo do hospital onde este está sendo atendido e, que tenha condições técnicas e estruturais de atender o usuário.

O meio de transporte que levará o Segurado até o local adequado será definido pela equipe médica responsável da **Assistência Domiciliar**.

Esta transferência será feita mediante apresentação de pedido do médico que estiver atendendo o usuário no local do evento.

Os custos com os hospitais/clínicas/profissionais de saúde/procedimentos serão de responsabilidade do usuário.

A cobertura/limite de quilometragem para a prestação desse serviço será de 100 Km, considerando o local do de onde o usuário sairá e para onde ele será removido.

A garantia do serviço compreende uma única transferência para outro centro médico hospitalar. Caso, após a transferência, verifique-se que o centro médico hospitalar para o qual o Segurado foi transferido também não possui condições de atendê-lo, qualquer outra remoção deverá ser providenciada por conta e risco do Segurado, não possuindo a **Assistência Domiciliar** qualquer responsabilidade por qualquer transferência ou remoção adicional.

Para a prestação desse serviço, será necessária a apresentação/envio, em até 48 horas após o evento previsto, do Boletim de Ocorrência que ateste o evento previsto.

Este serviço será prestado até o limite da **Assistência Domiciliar** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

A **Assistência Domiciliar** se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

5.17. ORGANIZAÇÃO DE ENVIO DE FLORES

A pedido do Usuário, a **Assistência Domiciliar** encarregar-se-á do envio de flores solicitado pelo mesmo. O custo das flores e do envio serão por conta do Usuário.

Para tanto, o Usuário deverá fazer o pedido com 02 (dois) dias de antecedência, informar o número do cartão de crédito a ser debitado o custo do serviço, a validade do cartão, o número de seu CPF e seu endereço, bem como deverá informar o endereço para a entrega das flores, o nome do destinatário das mesmas e a mensagem que deseja.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Domiciliar** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Domiciliar** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Segurado:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Segurado com o contratante que tiver concedido o direito à utilização dos serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas condições gerais;
- c) Quando houver o usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;

d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

8. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA DOMICILIAR NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER DANOS AO IMÓVEL, USUÁRIO E/OU TERCEIROS DECORRENTES DO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE O EVENTO E A CHEGADA DO PRESTADOR AO LOCAL.

A ASSISTÊNCIA DOMICILIAR NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO DIRETAMENTE DO PRESTADOR.

A ASSISTÊNCIA DOMICILIAR NÃO SE RESPONSABILIZA PELA SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS IDÊNTICOS AOS EXISTENTES ANTES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS OU PELA MANUTENÇÃO DE QUESTÕES ESTÉTICAS NO IMÓVEL.

A ASSISTÊNCIA DOMICILIAR NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS:

ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR, E, EM GERAL, TODO E QUALQUER ATO OU CONSEQUÊNCIA DESSAS OCORRÊNCIAS, BEM COMO NÃO RESPONDERÁ, AINDA, POR PREJUÍZOS DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADOS COM OU PARA OS QUAIS, PRÓXIMA OU REMOTAMENTE, TENHAM CONTRIBUÍDO TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, LOCKOUT, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA, INCLUSIVE OS OCORRIDOS DURANTE OU APÓS O EVENTO;

ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.

OS ACIDENTES OU AS SUAS CONSEQUÊNCIAS QUE DERIVEM, DIRETA OU INDIRETAMENTE DE AÇÕES CRIMINAIS DO BENEFICIÁRIO OU AS CONSEQUÊNCIAS ORIGINADAS POR DOLO;

CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM AO IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTOS NOS SERVIÇOS;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;

EXPLOSÃO, LIBERAÇÃO DE CALOR E IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DE CISÃO DE ÁTOMOS OU RADIOATIVIDADE E AINDA OS DECORRENTES DE RADIAÇÕES PROVOCADAS PELA ACELERAÇÃO ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS;

OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADA PELO SEGURADO;

OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;

PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA, OBSERVANDO-SE O DISPOSTO NA CLÁUSULA TERCEIRA, QUANTO AO TIPO DE EVENTO SINISTRO NO IMÓVEL E SUAS EXCLUSÕES;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR;

EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL, TERÃO OS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS APENAS PARA AS SEGUINTE COBERTURAS: LIMPEZA DO IMÓVEL PÓS SINISTRO, VIGILANTE, TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO, COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS, BABY SITTER OU BERÇÁRIO, GUARDA DE ANIMAL DOMÉSTICO, HOSPEDAGEM DO SEGURADO, RESTAURANTE E LAVANDERIA, SERVIÇO PROVISÓRIO DE FAXINEIRA, REGRESSO ANTECIPADO E RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO, OBSERVANDO-SE A DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO SE CONTRATADA CONFORME CONSULTA NO ITEM 1 QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.

IMÓVEIS DE VERANEIO OU QUE NÃO POSSAM SER CARACTERIZADAS COMO HABITUAL OU PERMANENTE DO BENEFICIÁRIO;

DESPESAS DECORRENTES DE DESPEJO, ARROLAMENTO, CONFISCO, EXPROPRIAÇÃO, REQUISIÇÃO DE BENS, OU DANOS CAUSADOS AO IMÓVEL, POR ORDEM DE AUTORIDADES JUDICIAIS, ADMINISTRATIVAS OU MILITARES.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

| | |
|---|---|
| PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS | https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information |
| PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA | https://www.sanctionsmap.eu/#/main |
| PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS: | https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information |

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.

O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Domiciliar**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Domiciliar** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Domiciliar** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a **Assistência Domiciliar**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência Domiciliar não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 0, acima.

Abaixo, elenca-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
- b) Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.