

**CONDIÇÕES GERAIS**  
Assistência Residencial Básica

Produtos Referenciais - AXA Seguros

## ASSISTÊNCIA 24 HORAS RESIDENCIAL BÁSICA

### 1. DEFINIÇÕES E OBJETIVO

#### 1.1. DEFINIÇÕES

- 1.1.1. Usuário:** entende-se por **Usuário**, a pessoa física, que aderir a este serviço.
- 1.1.2. Cadastro:** é o conjunto de informações, relativas às residências, que terão direito a utilização dos serviços.
- 1.1.3. Prestadores:** são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **Central de Assistência**, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos **Usuários**, nos moldes deste Produto.
- 1.1.4. Residência:** Local onde o Usuário e seus familiares se estabelecem com ânimo definitivo, ou seja, aquela de uso diário e constante do cadastro do **Usuário** junto a **Central de Assistência**.
- 1.1.4.1.** Para fins deste Produto, não será considerada como residência elegível aos serviços de assistência as casas de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como local de moradia habitual do Usuário, e aquelas utilizadas parcial ou integralmente para fins comerciais, pelo próprio Usuário ou terceiros.
- 1.1.5. Evento:** Vazamento, danos elétricos emergenciais, furto ou roubo, vendaval/ventania, incêndio, desmoronamento, acidente corporal decorrente de um dos **eventos** acima, cujo fato gerador, seja imprevisível, súbito e involuntário.
- 1.1.5.1. Vazamento:** São os danos causados pelo rompimento de canos ou perfurações acidentais das tubulações internas de água da residência, conforme previsto para o serviço de encanador.
- 1.1.5.2. Danos Elétricos Emergenciais:** São os danos causados nas instalações elétricas da residência como, um curto-circuito, tomadas e interruptores queimados e interrupção de energia, caracterizados pelo acontecimento imprevisto e súbito de alguma sobrecarga de energia na residência.
- 1.1.5.3. Roubo ou Furto:** Trata-se de roubo ou furto da residência, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.
- 1.1.5.4. Acidente:** todo acontecimento que provoque danos a qualquer órgão ou função do **Usuário**, causado única e diretamente por causa externa, violenta, involuntária e fortuita, e que possa influenciar na expectativa de vida e/ou funções orgânicas do **Usuário**, caracterizando-se como urgência.
- 1.1.6. Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.
- 1.1.7. Central de Assistência:** é a Central de Assistência, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos **usuários**, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

## 1.2. OBJETIVO DO SERVIÇO

Este Produto tem por objeto prestar serviços de assistência emergencial aos **Usuários** cadastrados junto à Central de Assistência, sendo que a maior parte destes serviços, quando não estiver especificado de modo diverso, serve apenas para a execução de reparos provisórios e não poderão ser utilizados para conservação predial. Por esta razão, ficará a cargo do **Usuário** todas as medidas de acabamento necessárias.

Ocorrendo um dos eventos previstos neste Produto, o **Usuário** deverá entrar em contato com a **Central de Assistência**, através de **Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800**, para solicitar um ou mais serviços relacionados na **Cláusula - “Serviços e Limites”**.

## 2. ÂMBITO TERRITORIAL

Os **serviços** de assistência serão prestados ao **Usuário**, em todo Território Brasileiro, conforme limitações estipuladas na **Cláusula 3**, deste anexo.

## 3. SERVIÇOS E LIMITES - ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIAS

Os serviços oferecidos são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos na cláusula de Definições.

Por não se confundirem com um seguro, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

Todos os serviços emergenciais previstos neste Produto devem ser **previamente solicitados** para a **Central de Assistência**, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da **Central de Assistência** não serão reembolsados ao **Usuário** ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

**Apesar dos serviços descritos neste Produto, serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.**

Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao **Usuário**, a **Central de Assistência** deverá ser informada logo que o **Usuário** tome conhecimento do problema que necessite de atendimento emergencial.

### 3.1. CHAVEIRO

**Os serviços previstos no item 3.1.1 e 3.1.2 compartilham o limite único de R\$ 100,00 (cem reais) por evento. Máximo de 02 (duas) intervenções por ano**

#### 3.1.1. CÓPIA OU CONFECÇÃO DE CHAVE SIMPLES

Se em sequência a **perda, roubo e furto ou quebra da chave** o **Usuário** não puder entrar na **residência**, a **Central de Assistência** enviará um chaveiro para que, se possível, seja realizada a abertura da(s) porta(s) e a cópia de 01 (uma) chave simples (modelo Yale) da porta indicada pelo **Usuário**.

**Importante 1:** Fica excluído qualquer atendimento para cópia ou confecção de chaves do tipo gorja, tetra, multiponto, mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

**Importante 2:** Fica excluído qualquer atendimento abertura de fechaduras que utilizam chaves do tipo mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

### 3.1.2. TROCA DE SEGREDO DE FECHADURA

No caso de **perda, roubo ou furto da chave ou arrombamento da residência**, a **Central de Assistência** enviará um chaveiro para troca do segredo do cilindro da fechadura da porta de acesso principal, que poderá ser para chave simples (modelo Yale) ou chave tetra.

**IMPORTANTE:** É necessário que o Usuário já tenha adquirido a peça que será substituída antes do envio chaveiro.

**Exclusões:** Fica excluído qualquer atendimento para troca do segredo do cilindro para fechaduras ou de chaves do tipo gorja, multiponto, mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

### 3.2. ENCANADOR

Se em decorrência de vazamento súbito e imprevisto, rompimento de canos ou perfurações acidentais, 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 Assistência** 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.

**IMPORTANTE:** 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:** até R\$ 100,00 (cem reais) por evento - Máximo de 02 (duas) intervenções por ano.

### 3.3. ELETRICISTA

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

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

**Limite:** até R\$ 100,00 (cem reais) por evento - Máximo de 02 (duas) intervenções por ano.

### 3.4. VIDRACEIRO

Se devido à ocorrência de evento, que danifique ou quebre os vidros que dão acesso à área externa da **Residência**, a **Central de Assistência** enviará um profissional para colocação de tapume.

A Central de Assistência realizará a troca do vidro, caso o Usuário já tenha adquirido a peça a ser substituída no momento da solicitação de atendimento e desde que atendidas as seguintes especificações: Vidro simples, com até 01 m<sup>2</sup> de área e 06 mm de espessura, instalado a uma altura máxima de 03 metros do piso.

**Exclusões:** 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 06 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:** até R\$ 100,00 (cem reais) por evento – Máximo de 02 (duas) intervenções por ano.

#### **4. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

Além das exclusões especificadas em cada um dos serviços acima, estão excluídas as prestações de **serviço** de assistência a **eventos** resultantes de:

##### **4.1. De caráter Geral:**

- a) Todo reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
- b) Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- c) 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;
- d) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- e) Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

##### **4.2. Em relação à residência:**

- a) Residência de veraneio ou que não possa ser caracterizada como habitual e permanente do Usuário;
- b) Residência com parte utilizada para fins comerciais seja pelo Usuário ou por terceiros;
- c) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo;
- d) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- e) Reparação de goteiras causadas por má impermeabilização;
- f) Ruptura de vidro que não dê acesso à área externa da residência;
- g) Custos com materiais e conserto definitivo de qualquer espécie, quando não estiver disposto de forma diversa na redação do serviço;
- h) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do Usuário;
- i) Atos ou omissões dolosas do Usuário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- j) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte do Usuário, seus parentes e de dependentes;
- k) Consertos definitivos em geral, quando não estiver disposto de forma diversa na redação do serviço;
- l) Remoção de qualquer resíduo líquido ou sólido que possa ser identificado ou similar a: Mato, Podas, Galhos, Vegetação, Lixo Orgânico, Lixo de Banheiro, Tecidos e Carpetes, Sofás Velhos, Pneus e Borrachas, Vidros, Isopor e Espumas, Materiais Químicos, Lã e Fibras de Vidro, Manta Asfáltica, Animais Mortos.