

# CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL + PET

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                     |
| 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                     |
| Consulta Veterinária Emergencial                 | Em caso de acidente com o animal assistido, a Assistência 24h arcará com os gastos médicos referentes ao tratamento do animal.  | 2 utilizações/vigência  | Até R\$ 200,00 por acionamento |
| Transporte Veterinário Emergencial (Ida e volta) | Remoção do animal assistido, em caso de emergência, através de meio de transporte mais adequado até clínica veterinária credenciada mais próxima.   | 2 utilizações/vigência  | Até R\$ 150,00 por acionamento |
| Hospedagem PET em caso acidente                  | a Assistência 24h reembolsará os custos com a estadia do Animal Assistido em Hospedagem para Animais (hotel para animais ou canil, adequado para prestação deste serviço). As despesas como medicamentos, curativos, rações e despesas extras correrão por conta do Proprietário  | 2 utilizações/vigência  | Até R\$ 150,00 por acionamento |
| Funeral PET                                      | Em caso de falecimento do Animal Assistido, a Assistência 24h se responsabilizará por todo trâmite de cremação e ou sepultamento. Que ocorrerá no local mais próximo ao evento. Importante: O serviço de cremação será a coletiva, caso o Cliente prefira a cremação individual, a diferença monetária será de responsabilidade do mesmo.   | 1 intervenção /vigência | Até R\$ 500,00                 |

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).

### 1.5. 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).

## **1.6. ASSISTÊNCIA VETERINÁRIA EMERGENCIAL EM CASO DE ACIDENTE**

Caso o Animal Doméstico do Usuário necessitar de atendimento veterinário de emergência em decorrência de uma lesão causada a partir de um acidente, a Central de Assistência organizará uma Consulta Veterinária para atendimento do Animal Doméstico.

**Limite:** Até R\$ 200,00 por acionamento. Máximo 2 acionamentos por vigência anual.

## **1.7. TRANSPORTE HOSPITALAR EM CASO DE ACIDENTE**

Em caso de emergências decorrente de acidente e desde que o Usuário não tenha condições físicas de fazê-lo, a Central de Assistência encarrega-se de providenciar a remoção do Animal Doméstico, para uma Clínica Veterinária mais próxima, ou aquela indicada pelo Usuário.

A Central de Assistência será responsável exclusivamente pela remoção do Animal Doméstico, sendo o meio de transporte definido pela Central de Assistência.

Caso o Usuário não possa buscar seu Animal Doméstico após a liberação pelo veterinário responsável, a Central de Assistência efetuará o transporte do Animal Doméstico até a residência do Usuário.

**Limite:** Até R\$ 150,00 por acionamento. Máximo 2 acionamentos por vigência anual.

## **1.8. HOSPEDAGEM DE ANIMAL DOMÉSTICO EM CASO DE ACIDENTE**

Em caso de lesão ou doença do Usuário, que o impeça de cuidar do seu Animal Doméstico, a Central de Assistência será responsável pela estadia do Animal Doméstico em um hotel para animais ou canil mais próximo do local do evento.

**Limite:** Até R\$ 150 por diária/Máximo 2 diárias por acionamento. Máximo 1 acionamento por vigência anual.

## **1.9. SERVIÇO FUNERÁRIO**

Se durante a vigência do contrato o Animal Doméstico vier a falecer, o Usuário comunicará o fato a Central de Assistência para que ela possa organizar e realizar todo o funeral.

Caso não exista vaga disponível em cemitério apropriado para esse fim, o Usuário poderá optar pela cremação do Animal Doméstico.

Importante 1: O serviço de cremação será a coletiva, caso o Usuário prefira a cremação individual, a diferença monetária será de responsabilidade do Usuário.

Importante 2: O serviço será disponibilizado nas cidades de Curitiba/PR, São Paulo/SP e Rio de Janeiro/RJ, fora destas localidades a disponibilidade do serviço deverá ser verificada.

**Limite:** Até R\$ 500,00 por acionamento. Máximo 1 acionamento por vigência anual.

### 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, DESTRUÇÃO 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 CONVULSAÇÃO 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.

#### **SERVIÇOS NÃO INCLUSOS PARA PET**

- Assistência solicitada em decorrência da prática de atividade profissional/amadora ou desportiva por parte do Pet;
- Assistência solicitada em decorrência de doença ou estado patológico induzido pelo consumo de drogas, venenos, produtos tóxicos, narcóticos, medicamentos proibidos ou ministrados sem recomendação veterinária;
- Assistência solicitada em decorrência de morte ou tentativa por sacrifício induzido;
- Assistência solicitada em decorrência de morte, lesão ou doença, causada direta ou indiretamente por atividades ilícitas e/ou dolosas praticadas pelo cliente, dono ou responsável pelo Pet;
- Cobertura de despesas que ultrapassem os limites de cobertura contratados;
- Cobertura de despesas relacionadas a gestação ou parto do Pet;
- Cobertura de próteses;
- Eventos prévios ou posteriores a vigência contratual;
- Para a cobertura de Hospedagem, não estão inclusas refeições, bebidas e quaisquer despesas que não estejam originalmente previstas na diária do hotel;
- Reembolso de despesas contratas pelo cliente sem o conhecimento e/ou autorização prévia da assistência;
- Serviços de qualquer natureza que não estejam relacionados as assistências presentes nessa condição geral;
- Tratamento de doenças ou lesões ocorridas como consequência de enfermidade crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de assistência.

#### **4. CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

Para solicitar a **Assistência Residencial + PET** o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento pelo **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 + PET** 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 + PET** 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 + PET** 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+ PET**;
- 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

*Título de pagamento único da modalidade incentivo emitido pela ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A, CNPJ/MF nº 74.267.170/0001-73, Processo Susep: 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 para demais regiões: 0800 729 2444. Ouvidoria Icatu Seguros 0800 286 0047..”*