

Condições Gerais

CONTEÚDO

1 .	QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS	3
2 .	OBJETO E DEFINIÇÕES	4
3 .	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS	4
4 .	EVENTO GARANTIDO	5
5 .	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA	6
6 .	OS SERVIÇOS.....	8
8 .	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	13
9 .	EXCLUSÕES	13
10 .	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	14

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA PME – PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL		
Item	Serviços	Limites do serviço
6.1	Serviço de chaveiro para acesso a empresa (eventos externos e emergenciais)	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 250 (Duzentos e cinquenta Reais) por Evento. • Até 02 (dois) acionamento(s) por vigência • 01 cópia da chave por evento
6.2	Serviço de cobertura provisória de telhados	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 500 (Quinhentos Reais) por evento • Até 02 (dois) acionamento(s) por vigência
6.3	Serviço de encanador por eventos externos e emergencial	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 200 (duzentos Reais) por evento • Até 02 (dois) acionamento(s) por vigência
6.4	Eletricista por evento externo e emergencial	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 200 (duzentos Reais) por evento • Até 02 (um) acionamento(s) por vigência
6.5	Serviço de vidraceiro	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 150 (Cento e Cinquenta Reais) por evento • Até 02 (dois) acionamento(s) por vigência
6.6	Vigia	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 400 (Quatrocentos Reais) por evento • Até 02 (dois) acionamento(s) por vigência
6.7	Guarda de móveis	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por evento • Até R\$ 400 (Quatrocentos Reais) por evento; • Até 01 (um) acionamento por vigência. • O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do móvel segurado.
6.8	Reparo de telefone	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 100 (Cem Reais) por evento • Até 02 (dois) acionamento(s) por vigência
6.9	Reparo de Bebedouro	<ul style="list-style-type: none"> • 01 (um) acionamento por evento • Mão de obra do Prestador até R\$ 100 (Cem Reais) por evento • Até 02 (dois) acionamento(s) por vigência
6.10	Mensagens urgentes	<ul style="list-style-type: none"> • SEM LIMITE

6.11	Indicação de profissional	• SEM LIMITE
------	---------------------------	--------------

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

2.1 Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** visam atender ao Usuário em reparos e consertos em Pequenas e Médias Empresas, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

a) **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas:** 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”.

b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários e aos Imóveis/Locais, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.

c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

d) **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 Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, seus limites e condições.

f) **Imóvel:** estabelecimento onde serão executados os Serviços, dentro do território nacional, especificado no Cadastro.

g) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 5, doravante denominado simplesmente “Evento”.

h) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.

i) **Usuário:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária dos planos de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, contratados junto à contratante.

j) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados.

k) **Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para execução dos Serviços.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

3.1 O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

3.2 Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Imóvel e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência cabível;

c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Número do Contrato;
- Nome completo do Usuário, número do CNPJ da empresa e nome da Empresa;

- Endereço completo do Imóvel;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência para as medidas necessárias para a devida prestação de serviço;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

3.3 Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência adotará as medidas necessárias para a prestação da Assistência.

3.4 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se responsabiliza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação da Assistência em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Usuário, conforme acima disposto.

3.5 Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) estar o contrato firmado entre Contratante e Assistência vigente na data do Evento;
- b) o Imóvel e o Usuário deverão constar do Cadastro;
- c) Caso, a critério da Assistência, 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, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**.

3.6 O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência, bem como o profissional ou Prestador.

4. EVENTO

4.1 O Usuário terá direito à utilização da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** caso ocorram os Eventos abaixo relacionados:

4.1.1 **Eventos Emergenciais:** serão aqueles considerados imprevisíveis, um fato fortuito ou de força maior que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo ao Imóvel, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências nas situações elencadas abaixo:

- **Caráter de urgência:** se o Imóvel apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos descrito abaixo;
- **Problemas Hidráulicos:** vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto das áreas comuns do Imóvel;
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, 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 das áreas comuns do Imóvel;
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao imóvel pela portaria do Imóvel, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Importante frisar que a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Quebra de chave:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) que permitem o acesso ao Imóvel.

4.1.2 **Eventos Externos:** serão aqueles considerados súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais ao Imóvel ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- i. **Explosão** - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- ii. **Incêndio acidental ou provocado por terceiros** - combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;

- ii. **Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes** atingindo direta ou indiretamente as áreas do Imóvel;
- iii. **Tremores de Terra;**
- iv. **Danos elétricos** - Avarias na rede elétrica das áreas comuns do Imóvel devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- v. **Queda de raios** - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o Imóvel;
- vi. **Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados**, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem nas áreas do Imóvel, desde que previamente registrados às autoridades por meio de Boletim de Ocorrência;
- vii. **Queda de aeronaves** – choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- viii. **Alagamento em decorrência de acidente interno acidental** - Danos por água provenientes súbita e imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água localizada no Imóvel;
- ix. Arrombamento de portas ou janelas que permitem o acesso ao Imóvel;
- x. **Impacto de veículos terrestres ou animais**, desde que não conduzidos pelo Usuário, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- xi. **Derrame súbito de óleo** de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- xii. **Quebra de vidros**, incluindo espelhos desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 mm (quatro milímetros) e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado e localizados no Imóvel, a ser previamente vistoriados pelo Prestador; e
- xiii. **Quebra ou queda de antenas exteriores** de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação, desde que não derivados de culpa do usuário.

5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

5.1 Para a execução do Serviço serão observados os limites de quantidade de acionamentos, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais e cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

5.2 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 eventuais orientações.

5.3 Todos os serviços previstos na **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências tomadas pelo Usuário sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**.

5.4 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se responsabiliza por quaisquer danos, decorrentes do Evento, ao Imóvel, Usuário e/ou terceiros, incluindo-se os danos ocorridos no período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.

5.5 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

5.6 A Assistência será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, e a urgência requerida no atendimento. As solicitações dos Usuários somente poderão ser atendidas em caráter de urgência se o Imóvel apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.

5.7 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas do imóvel, pois tratam-se de Serviços paliativos.

5.8 Não serão efetuados qualquer tipo de serviços que constem nestas Condições Gerais ou qualquer tipo de reembolso de valores ao Cliente no âmbito da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** caso se constate:

- a) que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**;
- 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 solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

5.8.1 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 imediatamente em contato com a Central de Assistência para as providências possíveis. Na hipótese de o Usuário não informar a Central de Assistência de tais fatos, o acionamento será computado para fins de cálculo do limite de utilização da Assistência, bem como poderá arcar com eventuais despesas incorridas pela Assistência com o envio do Prestador.

5.8.2 Na hipótese do item 6.8 acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos disponibilizados por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

5.9 O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

5.10 A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para cálculo dos acionamentos disponibilizados por estas Condições Gerais, conforme limites acima dispostos.

5.11 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 ou qualquer outro profissional, integrante ou não da rede credenciada da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, não cabendo à esta qualquer responsabilidade neste sentido.

5.12 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se aplica 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 e/ou impeçam a execução dos Serviços da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

5.13 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não será, em qualquer hipótese, responsabilizada pela não prestação ou atrasos da Assistência ocasionados por motivo de caso fortuito e de força maior.

5.14 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao Prestador, Europ Assistance Brasil, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- (a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) Prestadores; e
- (b) Pelo atendimento integral das expectativas do Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelos Prestadores.

5.14 O atendimento pela Central de Assistência será prestado única e exclusivamente na língua portuguesa.

6. OS SERVIÇOS

6.1 CHAVEIRO – PARA ACESSO AS PORTA DE ENTRADA DA EMPRESA

6.1.1 Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer a perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves que impeça o acesso à(a) porta(s) de entrada ao Imóvel, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** se encarregará do envio de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave, incluindo chaves especiais e tetras.

6.1.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.1.3 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou fornecedores terceiros.

6.1.4 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.1.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.2 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

6.2.1 Se, em consequência de Evento, conforme descrito no item 4, ocorrer destelhamento parcial no 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 prestadores envolvidos) a cobertura provisória do telhado para a proteção do interior do imóvel, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

6.2.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.2.3 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade de agravamento do dano, a critério da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.2.4 O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.2.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábados das 8h às 12h (exceto feriados);

6.3 ENCANADOR – PARA EVENTOS EXTERNOS E EMERGENCIAL

6.3.1 Se, em consequência dos Eventos Externos, ocorrer situação em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** se encarregará do envio de um Prestador e o materiais para conter provisoriamente a situação de alagamento, considerando os limites.

6.3.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.3.3 O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

6.3.4 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** presta o serviço exclusivamente emergencial e sem a necessidade de aparelhos de detecção eletrônica.

6.3.5 Quando a empresa do Cliente se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

6.3.6 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.3.7 Este serviço não cobre tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham acarretar alagamento no imóvel;

- Importante: É de responsabilidade do Usuário a indicação do local da ruptura da tubulação e do vazamento.

6.3.8 Assistência PME – Pequenas e Médias Empresarial arcará com o custo de mão de obra do Prestador e materiais para a contenção emergencial, considerando os limites especificados.

6.3.9 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.3.10 O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

6.3.11 A Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas presta o serviço exclusivamente emergencial e sem a necessidade de aparelhos de detecção eletrônica.

6.3.12 Quando a empresa do Cliente se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

6.3.13 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

-

6.3.14 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.3.15 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.4 ELETRICISTA – PARA EVENTOS EXTERNOS E EMERGENCIAIS

6.4.1 Se, em consequência de Eventos Externos, ocorrer falta de energia nas ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** se responsabilizará pelo envio, custo de mão de obra do Prestador e materiais para controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica.

6.4.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.4.3 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se responsabiliza por qualquer despesas excedentes ao limite contratado com mão de obra ou material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.4.4 Quando a empresa do Cliente se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

6.4.5 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.4.6 Se, em consequência de Evento Emergencial relacionada com problemas elétricos, destas Condições Gerais, casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa no imóvel, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** se responsabilizará pelo envio, custo de mão de obra do Prestador e material para conter o Evento Emergencial, desde que possível tecnicamente, conforme limites especificados a seguir.

6.4.7 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.4.8 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se responsabiliza por qualquer despesas excedentes ao limite contratado com mão de obra ou material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.4.9 Quando a empresa do Cliente se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

6.4.10 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.4.11 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.4.12 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.5 VIDRACEIRO

6.5.1 Se, em consequência de Evento Emergencial, de quebra de vidros por acidente, ou quebra dos vidros das portas ou janelas externas do imóvel, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** se encarregará do envio de um Prestador para conter a situação, com a instalação de tapumes, ou quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário: vidro cancelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura, conforme limites mencionados a seguir.

6.5.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.5.3 A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação, portanto, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas do imóvel. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro, a critério da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, nos termos acima mencionados, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** fornecerá a colocação de tapume. Neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

6.5.4 Quando a empresa do Cliente se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

6.5.5 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.5.6 O serviço será prestado nas cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

6.5.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h e sábados das 8h às 12h (exceto feriados);

6.6 GUARDA OU VIGILÂNCIA EMERGENCIAL DO IMÓVEL

6.6.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos descritos no item 4.1.2 deste documento, o Imóvel ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao Imóvel, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** providenciará o envio de 01 (um) Prestador que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

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

6.6.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.6.4 Quando a empresa do Cliente se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

6.6.5 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.6.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.7 TRANSPORTE E GUARDA DE MÓVEIS

6.7.1 Na ocorrência de um ou mais Evento, conforme descrito no item 4 nestas Condições Gerais o Imóvel ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por nossos Prestadores em algum dos serviços contemplados na **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel, a **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** se encarregará, conforme limites especificados a seguir, da:

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

6.7.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

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

6.7.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** contratado observando-se tanto a limitação financeira, quanto de distância (km) entre o Imóvel e o local para guarda dos móveis.

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

6.7.6 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.7.7 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.8 REPARO DE TELEFONE

6.8.1 Reparo de telefone por ação de intempéries, mau contato ou ruptura de instalação quando o problema identificado for da empresa e não da concessionária responsável pela linha telefônica.

6.8.2 A Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas não se responsabiliza por qualquer despesas excedentes ao limite contratado com mão de obra ou material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.8.3 Quando a empresa do Cliente se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

6.8.4 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

6.8.5 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.8.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

6.8.7 Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;

6.8.8 Disponibilidade da Prestação do Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

6.9 REPARO DE BEBEDOURO

6.9.1 Em caso de quebra do bebedouro da Empresa Assistida, será disponibilizado um Prestador para ajuste e reparos, até o limite do plano de Assistência contratado.

6.9.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.9.3 Está excluído deste serviço reparo em equipamentos fora de linha, dentro da garantia ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil. Qualquer troca de peças ou motores será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Estão excluídos desse serviço os filtros de água que possuem rede de manutenção própria.

6.9.4 Quando a empresa do Cliente se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

6.9.5 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não se responsabiliza pela qualidade da água fornecida pelo Cliente, bem como por quaisquer danos causados pelo seu consumo. Estão excluídos também reparos em filtros; instalação ou substituição de pé ou rodízio; limpeza interna e externa; reparo em qualquer parte estética do equipamento.

6.9.6 O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

a) Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

6.10 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

6.10.1 Quando o Usuário entender necessário e solicitar, terá à sua disposição a Central de Assistência para a transmissão de Mensagens Urgentes, a pessoas por ele indicadas, dentro do território nacional.

6.10.2 A Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.

6.10.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas contratado.

6.10.4 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.10.5 O serviço será prestado em todo o território brasileiro.

6.10.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

6.11 INDICAÇÃO DE PROFISSIONAL

6.11.1 Na hipótese em que o Usuário solicitar informação sobre telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a **Assistência Residencial** fornecerá o número do telefone disponível no cadastro de seus Prestadores ou sites de consultas telefônicas.

6.11.2 A **Assistência Residencial** se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do Usuário acionar o serviço.

6.11.3 A **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Usuário.

6.11.4 Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores da **Assistência Residencial** ou à disponibilidade do número de telefone em registros públicos.

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

6.11.6 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

7.1.1 O prazo de vigência da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o usuário e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 7.2 abaixo.

7.1.2 Em complemento ao disposto no item 7.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao usuário:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do usuário 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.

8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

8.1.1 O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

8.1.2 Serão efetuadas em todas 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.

8.1.3 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 Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

9. EXCLUSÕES

9.1.1 A **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:

- a) 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;
- b) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa, praticados pelo Usuário ou Representante Legal.
- c) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem o imóvel por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;

- d) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;
- e) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Usuário;
- f) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas** ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- g) 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;
- h) 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 indicado;
- i) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
- j) Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- k) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência PME – Pequenas e Médias Empresas**;
- l) Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1.1 Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

10.1.2 Para a prestação de qualquer serviço disponível nas Condições Gerais, só será realizado caso o acesso ao local seja dentro dos padrões e não gere a necessidade de qualquer auxílio de equipamentos ou pessoas, assim como, não será prestado o serviço caso coloque em risco a vida do Prestador de Serviços.

10.1.3 Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

10.1.4 Para análise de reembolso, o usuário deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

10.1.5 Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;

10.1.6 Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

10.1.7 Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

10.1.8 Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

10.1.9 Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

10.1.10 O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.