



SH

**CONDIÇÕES GERAIS**  
ASSISTÊNCIA HOMEM

**MAG**  
SEGUROS

GRUPO MONGERAL  EGON



## CONDIÇÕES GERAIS

### **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	5
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	5
3. EVENTOS PREVISTOS.....	6
4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS.....	7
5. OS SERVIÇOS.....	8
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	10
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	10
8. EXCLUSÕES.....	11
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	12

### **ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA**

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	13
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	13
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	14
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	15
5. OS SERVIÇOS.....	15
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	16
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	16
8. EXCLUSÕES.....	16

### **ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS.....	18
2. OBJETO E DEFINIÇÕES.....	18
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	18
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	19
5. OS SERVIÇOS.....	19
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA.....	20
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA.....	21
8. EXCLUSÕES.....	21
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	21



## CONDIÇÕES GERAIS

### ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

#### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA PME			
SERVIÇO	TIPO DE EVENTO	LIMITE DE UTILIZAÇÃO	LIMITE SERVIÇOS
Chaveiro Para Acesso Ao Domicílio (Entrada Ou Saída) Emergencial ou Não- Emergencial	Perda, Quebra de chaves na fechadura; Roubo ou furto das chaves	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por Evento; Até, no máximo, 1 (um) acionamento por vigência anual.
Chaveiro Não-Emergencial	Fechaduras ou trancas danificadas	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento; Até, no máximo, 1 (um) acionamento por vigência anual.
Encanador Emergencial ou Não-Emergencial	Imóvel alagado ou em risco de alagamento; Problemas Hidráulicos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por Evento;
Eletricista Emergencial ou Não-Emergencial	Problemas Elétricos	1 (um) acionamento por Evento	Mão de obra do Prestador até R\$ 80,00 (oitenta reais) por Evento;
Vigilante Emergencial	Sinistro no Imóvel	-	Máximo de 24 (quarenta e oito) horas de proteção.
Transporte e Guarda de Mobiliário Emergencial e Não-Emergencial	Imóvel em situação inabitável; Reparos ou reforma no imóvel	-	Mão de obra do Prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento, por até 15 (quinze) dias; O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 Km (cinquenta quilômetros) do Domicílio do Segurado
Envio de Profissionais	Reparos ou consertos no imóvel ou em eletrodomésticos devido a danos causados por Sinistro no Imóvel;	Ilimitado	Sem limite de acionamentos por Evento

#### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Residencial visam atender ao Segurado em situações de emergência 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 Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Prestadora de Serviços Assistenciais, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Contratante:** Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Residencial**, seus limites e condições.
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação do **Assistência Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- g) **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.
- h) **Evento:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Residencial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Residencial** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado “**Evento Emergencial**” ou “**Evento Não Emergencial**”.
- i) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- j) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais na ocasião da contratação da **Assistência Residencial** através do Cadastro.
- k) **Usuário:** o Cliente, 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.
- l) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- m) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Residencial solicitada.

### 3. EVENTOS PREVISTOS

A Assistência Residencial ocorrerá 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, excluídas, em qualquer hipótese, ocorrências causadas/provocadas intencionalmente pelo Segurado. São eles: incêndio de qualquer natureza, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo, impacto de veículo terrestre que ocasione danos ao imóvel, queda de aeronave, fumaça, alagamento, inundação, 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.
- **À Critério do Segurado:** mediante solicitação do segurado, serão disponibilizados serviços de acordo com coberturas e limites definidos pelo plano de Assistência contratado.
- **Acidente Pessoal envolvendo Segurados:** 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 Segurado.

- **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;
- **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso à cômodos internos do Imóvel.
- **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 Segurado terá direito ao Serviço de **Assistência Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Segurado 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 tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Segurado, 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 Cliente e Segurado;
  - 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;

Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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

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

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

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

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

O Segurado 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 Residencial** 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 Residencial** caso se constate:

- a) Que o Segurado não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Residencial**;
- b) Que o Segurado contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Segurado 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 Segurado intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

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

O Segurado 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 Segurado, 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 Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

A **Assistência Residencial** 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 Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Segurado, Prestador de Serviços ou terceiros.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Residencial, 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. Para situações emergenciais: 24 (vinte e quatro) horas.**

## 5. OS SERVIÇOS

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

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial e o segurado 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 segurado 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).

### **CHAVEIRO NÃO EMERGENCIAL**

Se, em consequência de evento Não-Emergencial que seja necessário a reparação de fechaduras e trancas que se encontrarem danificadas, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a realização do serviço 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 segurado 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 chaves reservas.

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

### **ENCANADOR POR EVENTO EMERGENCIAL OU NÃO-EMERGENCIAL**

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** 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 entupimentos 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.

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

### **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 Residencial** 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.

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

### **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 Residencial** 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 Segurado será responsável por garantir condições mínimas ao Profissional, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

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

### **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 Residencial** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do Imóvel ou a um local indicado pelo segurado. A **Assistência Residencial** se encarregará:

- Mudança até local provisório indicado pelo segurado 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 segurado, desde que observado as limitações estabelecidas nas Condições Gerais.

Os serviços desta assistência serão realizados através de reembolso (neste caso o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder) até o limite do plano de **Assistência Residencial** 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 segurado deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu Imóvel inabitável.

## ENVIO DE PROFISSIONAIS

A pedido do segurado, a **Assistência Residencial** enviará ao domicílio do segurado profissionais qualificados para a contenção e reparação de danos ocasionados por um dos eventos previstos no item 3 destas Condições Gerais.

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

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

A **Assistência Residencial** disponibiliza os seguintes serviços: eletricitas, encanadores, chaveiros, vidraceiros, pedreiros, carpinteiros, pintores, gesseiros, técnicos de carpetes, técnicos de persianas, técnicos de eletrodomésticos, técnico de informática, que serão disponibilizados em horário comercial (de segunda à sexta das 09h às 18h), podendo, no entanto, estes serviços serem solicitados pelo segurado à qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da Assistência Residencial vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do cliente 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 segurado 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 Segurado 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 Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## **8. EXCLUSÕES**

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

**A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO SEGURADO DIRETAMENTE DO PRESTADOR, RESTANDO CERTO QUE EVENTUAIS REEMBOLSOS AO SEGURADO SERÃO EFETUADOS DESDE QUE PREVIAMENTE SOLICITADOS E AUTORIZADOS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.**

**A ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 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 RESIDENCIAL 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 SEGURADO 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 SEGURADO 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 SEGURADO 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 RESIDENCIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO; EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL 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 CLIENTE;**

**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;**

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

**EVENTOS PREVISTOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS, DECORRENTES DE ALAGAMENTO PROVOCADO POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL.**

**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.**

## **9. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de emergência, o Segurado 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 Segurado antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Segurado. O Segurado deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.

O Segurado se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela Assistência Residencial, 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 Residencial 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 Residencial ficará sub-rogada dos direitos do Segurado, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Segurado deverá colaborar com a Assistência Residencial, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

Os Serviços da Assistência Residencial 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 Segurado 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.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Segurado 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.

Para análise de reembolso, o Cliente 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:

- a)** Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b)** Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

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

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.

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.

## ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

#### ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA

Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Envio de Técnico de Informática	Manutenção Corretiva e Preventiva	Ilimitado	Indicativo
Auxílio na Locação e Compra de Equipamentos de Informática e Relacionados	Locação ou Compra de equipamentos de informática	Ilimitado	Indicativo
Indicação de Instrutores	Dúvidas sobre a utilização do equipamento	Ilimitado	Indicativo

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A Assistência Informática tem por objetivo auxiliar o Segurado de forma pontual, quando da ocorrência de não funcionamento ou dúvida (“Evento”) de Hardware, Software e/ou Sistema Operacional de microcomputadores, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

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

- a) **Assistência Informática:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Prestadora de Serviços Assistenciais Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da Assistência Informática, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Assistência Informática**.
- e) **Contratante:**
- f) **Domicílio, Imóvel ou Residência:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Informática**.
- g) **Equipamento ou Periféricos:** Disco rígido, placa mãe, processador, memória, placa de vídeo, placa de rede, placa de áudio, CD/DVD-ROM (reprodutor e/ou gravador), monitor, teclado, mouse, caixas de som, cabeamentos; *webcam*, *pen drive*, máquina digital e *scanner*.
- h) **Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da **Assistência Informática** pelo Segurado, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidos em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- i) **Hardware:** é a parte física do computador, para a prestação dos serviços de Assistência Informática.
- j) **Horário da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto,
- k) **Local do Evento:** local onde estiver localizada a máquina indicada pelo Segurado no momento do Evento para a prestação dos Serviços previstos nestas Condições Gerais.
- l) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência Informática para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

- m) Sistema Operacional:** compreende Windows (2000, Me, XP, Vista, Seven), Linux (Fedora, Debian e Mandriva), aplicável conforme plano contratado.
- n) Software:** é o programa de computador, para prestação de serviço de **Assistência Informática** considera-se o Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as versões, softwares de instalação de periféricos como máquinas digitais, *webcam*, *scanner* e impressora.
- o) Segurado ou Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais na ocasião da contratação da **Assistência Informática** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Segurado terá direito aos serviços da **Assistência Informática** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Informática**, o Segurado deverá seguir, **SEMPRE**, 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 Segurado, 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)** Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;
- d)** Seguir as instruções da Central de Assistência e tomar as medidas necessárias a fim de solucionar ou identificar o motivo do Evento.

Inicialmente, a Central de Assistência tentará uma tentativa de atendimento ao Segurado pelo telefone e não havendo sucesso, e sendo possível tecnicamente, o Segurado poderá ser direcionado a um atendimento via Acesso Remoto.

**Importante:** Independente do plano de **Assistência Informática** adquirido, o serviço de Acesso Remoto não está disponível para Tablets ou Smartphones.

Se durante a espera do Prestador, ocorrerem quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência solicitada, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Se o contato do Segurado com a Central de Assistência, em decorrência do item mencionado acima, ensejar o acionamento de uma Assistência adicional ao inicialmente solicitado pelo Segurado, este acionamento será deduzido da quantidade de acionamentos a que o Segurado tem direito, conforme limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

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

Os serviços da Assistência Informática serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

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

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

- a)** Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b)** O Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

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

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

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, 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.

Para prestação dos serviços de **Assistência Informática**, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência antes de qualquer providência relacionada aos serviços.

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa.

Os Serviços serão prestados para um único computador por Segurado, conforme plano de Assistência contratado.

O Segurado não poderá recusar o atendimento do Prestador indicado pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações aplicáveis ao Local do Evento e ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador.

A **Assistência Informática** não se responsabiliza por quaisquer Serviços contratados pelo Segurado diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Segurado serão efetuados desde que previamente autorizado pela Central de Assistência.

Os serviços da **Assistência Informática** serão prestados de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura de profissionais adequada e disponível e a natureza do Evento. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Segurado será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

Não será prestado serviço ou pago qualquer valor no âmbito da **Assistência Informática** caso se constate:

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

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais, identificação do problema apresentado pelo Segurado e possível resolução em linha.

A **Assistência Informática** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, 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 Informática** ou coloquem em risco a segurança do Segurado ou terceiros.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos (telefônicos / remotos) previstos nas Condições Gerais.

#### 5. OS SERVIÇOS

##### ENVIO DE TÉCNICO DE INFORMÁTICA

A pedido do segurado, a **Assistência Informática** organizará o envio de um Técnico em Informática à sua residência para solucionar problemas considerados não-emergenciais.

Como: Realizar upgrades, instalar sistemas e equipamentos, instalar internet, avaliar funcionamento e utilização de recursos de Hardware / Software / Sistemas / Internet / Periféricos, indicação de compra ou ajuste de equipamentos para adequação e necessidade do segurado.

As despesas decorrentes da prestação deste serviço, são de responsabilidade do segurado mediante aprovação de orçamento enviado pela **Assistência Informática**.

##### AUXÍLIO NA LOCAÇÃO E COMPRA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E RELACIONADOS

A pedido do segurado, a **Assistência Informática** indicará locadoras de equipamentos de informática.

Mediante solicitação do segurado, a **Assistência Informática** realizará uma pesquisa de preços de computadores, laptops, impressoras, scanners e servidores.

A **Assistência Informática** apenas indicará os fornecedores e encaminhará as informações de preços e marcas de produtos. Qualquer negociação de preço ou de aquisição de equipamentos deverá ser tratada diretamente com o fornecedor.

O custo da locação correrá por conta exclusiva do segurado e deverá ser negociado diretamente com o fornecedor.

## **INDICAÇÃO DE INSTRUTORES**

A Assistência Informática organizará o envio de um instrutor de informática para explicações gerais sobre a utilização do equipamento e dos principais softwares do mercado ou até mesmo softwares específicos previamente informados pelo segurado.

As despesas decorrentes da prestação deste serviço, são de responsabilidade do segurado.

## **6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

O prazo de vigência da **Assistência Informática** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente 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 Segurado 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**

Os Serviços serão prestados exclusivamente em território brasileiro.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

## **8. EXCLUSÕES**

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**INTERVENÇÃO EM QUALQUER OUTRA LOCALIDADE QUE NÃO ESTEJA SEJA O ENDEREÇO DE DOMICÍLIO DO SEGURADO INDICADO QUANDO DO ENVIO DO CADASTRO PELA CONTRATANTE;**

**QUAISQUER DESPESAS COM PEÇAS/EQUIPAMENTOS PARA INSTALAÇÃO, REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**

**QUAISQUER DESPESAS PARA OBTENÇÃO DE LICENÇAS OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES; DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**

**EQUIPAMENTOS QUE NÃO SEJAM DESTINADOS PARA USO PESSOAL;**

**REFORMAS E INTERVENÇÕES DE ENGENHARIA CIVIL EM ALVENARIA E/OU NA ESTRUTURA DO LOCAL, IMÓVEL OU ESTABELECIMENTO;**

**INTERVENÇÃO EM LOCAIS DE RISCO E/OU QUE ESTEJAM EM DESACORDO COM AS LEIS MUNICIPAIS, ESTADUAIS OU FEDERAIS;**

**INTERVENÇÕES E/OU INSTALAÇÕES QUE CONTRIBUAM PARA QUALQUER TIPO DE FRAUDE;**

**SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO SEGURADO;**

**INSTALAÇÕES APRESENTEM RISCO DE ACIDENTES E/OU DESMORONAMENTO, DESTRUIÇÕES AO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, OU AINDA, A REGIÃO EM VOLTA DO MESMO;**

AUXILIO OU INSTRUÇÃO NA UTILIZAÇÃO AVANÇADA DE SOFTWARES DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA, TAIS COMO: PROGRAMAS FINANCEIROS, DE ENGENHARIA, DE ARTES

GRÁFICAS, DE GRÁFICOS, DE MÉDICOS E/OU MEDICINA, OU QUAISQUER OUTROS QUE NÃO ESTEJAM RELACIONADOS NOS PARÁGRAFOS SUPRA.

QUAISQUER DESPESAS COM MÃO-DE-OBRA SE NÃO AQUELA INDICADA PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA E PRESTADA PELOS PRESTADORES CREDENCIADOS, NOS ESTRITOS LIMITES DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

SOFTWARES NÃO LICENCIADOS OUSEM A DEVIDA DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA;

SOFTWARES PROFISSIONAIS, DESTINADOS PARA A UTILIZAÇÃO EMPRESARIAL;

SERVIDORES E NO-BREAKS;

A ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA NÃO SE RESPONSABILIZA POR:

- QUALQUER PREJUÍZO, DANO, DESTRUIÇÃO, PERDA OU RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE, DE QUALQUER ESPÉCIE, NATUREZA OU INTERESSE DESDE QUE DEVIDAMENTE COMPROVADO, QUE POSSA SER, DIRETA OU INDIRETAMENTE, CONSISTIR EM, OU ORIGINADO DE INTERPRETAÇÃO DE DATAS POR EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS;
- FALHA OU MAU FUNCIONAMENTO DE QUALQUER EQUIPAMENTO E/OU PROGRAMA DE COMPUTADOR E/OU SISTEMA DE COMPUTAÇÃO ELETRÔNICA DE DADOS EM RECONHECER E /OU CORRETAMENTE INTERPRETAR E/OU PROCESSAR E/OU DISTINGUIR E/OU SALVAR QUALQUER DATA COMO A REAL E CORRETA DATA DE CALENDÁRIO, AINDA QUE CONTINUE A FUNCIONAR CORRETAMENTE APÓS AQUELA DATA;
- QUALQUER ATO, FALHA, INADEQUAÇÃO, INCAPACIDADE, INABILIDADE OU DECISÃO DO SEGURADO OU DE TERCEIRO, RELACIONADO COM A NÃO UTILIZAÇÃO OU NÃO DISPONIBILIDADE DE QUALQUER PROPRIEDADE OU EQUIPAMENTO DE QUALQUER TIPO, ESPÉCIE OU QUALIDADE, EM VIRTUDE DO RISCO DE RECONHECIMENTO, INTERPRETAÇÃO OU PROCESSAMENTO DE DATAS DE CALENDÁRIO.

## ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

#### ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS

Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Serviços Indicativos	A pedido do segurado	Ilimitado	Ilimitado

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Indicação de Serviços** tem por objetivo proporcionar ao Segurado comodidade e conveniência através de diversos serviços informativos e operacionais, como um assistente pessoal, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A **Assistência Indicação de Serviços** é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento, pela Seguradora, de cobertura em relação ao *seguro atrelado* que se rege por suas próprias condições contratuais.

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

- a) **Assistência Indicação de Serviços:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Prestadora de Serviços Assistenciais, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência Indicação de Serviços**”, “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Segurados, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Indicação de Serviços**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Segurados quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as Assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Assistência Indicação de Serviços**.
- e) **Contratante:** Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Segurado, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Indicação de Serviços**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** disponibilidade da Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente.
- h) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Indicação de Serviços** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- i) **Cliente ou Segurado:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Prestadora de Serviços Assistenciais na ocasião da contratação da **Assistência Indicação de Serviços** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Segurado terá direito aos serviços da **Assistência Indicação de Serviços** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Indicação de Serviços**, o Segurado deverá seguir, **SEMPRE**, 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 Segurado, 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; e

- c) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços.

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

Os serviços da **Assistência Indicação de Serviços** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- Disponibilidade da Central de Assistência para agendamento: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- Disponibilidade para prestação de Serviços: segunda à sexta das 08h às 18h.

Para que o Segurado seja elegível à utilização da **Assistência Indicação de Serviços**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

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

O Segurado será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas, sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Indicação de Serviços** caso se constate:

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

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Segurado e referente à sua solicitação, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

Para prestação dos serviços de **Assistência Indicação de Serviços**, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência, que tomará todas as providências para o atendimento dos serviços relacionados.

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

O Segurado não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Segurado, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Segurado diretamente do Prestador. Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos previstos nas Condições Gerais.

#### 5. OS SERVIÇOS

##### SERVIÇOS INDICATIVOS

Para todos os serviços, a responsabilidade da **Assistência Indicação de Serviços** compromete-se a providenciar e organizar os serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, sendo que a Assistência

não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Segurado, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Segurado, exceto quando estas estiverem previstas, conforme item 1 destas Condições Gerais.

A maioria dos serviços prestados pela **Assistência Indicação de Serviços** são oferecidos gratuitamente. Entretanto, de acordo com as circunstâncias e dependendo da natureza do serviço requisitado, a **Assistência Indicação de Serviços** poderá ter que adiantar o pagamento em nome do Segurado.

O **Assistência Indicação de Serviços** pedirá a autorização do Segurado antes de providenciar um serviço, sendo que em alguns casos poderá ser necessária autorização por escrito do Segurado.

A autorização por parte do Segurado, via de regra, será fornecida verbalmente à Central de Assistência, servindo a gravação telefônica como meio de prova para todos os fins de direito.

Se a solicitação do Segurado incorrer em despesas financeiras, o Segurado deverá providenciar o pagamento diretamente ao prestador selecionado, sem que haja qualquer responsabilidade da **Assistência Indicação de Serviços** neste sentido. Na impossibilidade do pagamento ocorrer de forma direta pelo Segurado ao prestador selecionado, por qualquer motivo, a Assistência, a seu exclusivo critério, realizará o pagamento das despesas antecipadamente, e o Segurado deverá ressarcir a Assistência em até 3 (três) dias úteis, exclusivamente através de pagamento por meio de cartão de crédito, e estará sujeito à cobrança adicional de 5% (cinco por cento) sobre o valor da transação. Se a aprovação da cobrança não for garantida, por qualquer razão, a cobertura do pagamento ou adiantamento de dinheiro não serão fornecidos, impossibilitando a prestação do serviço.

Caso a solicitação de serviço demande o envio de qualquer item físico ao Segurado, o prazo de entrega será informado através da Central de Assistência, de acordo com a solicitação, localidade e meios de entrega disponíveis.

Caso a solicitação de serviço demande o envio de qualquer material digital, este será realizado exclusivamente através de correio eletrônico (e-mail) indicado pelo Segurado, no prazo estabelecido para cada serviço.

Os serviços disponíveis são:

- a) Condução do veículo à oficina;
- b) Indicação de Oficinas e Locadoras de Veículos;
- c) Serviço de Mensageiro;
- d) Reserva de restaurantes, shows, hotéis e vôos;
- e) Informações sobre compra de ingressos para cinemas, teatros e festivais;
- f) Serviço de táxi 24h;
- g) Calendário Esportivo
- h) Organização e envio de flores;
- i) Indicação de Escritórios Virtual;
- j) Locadora de equipamentos de escritório e máquinas industriais;
- k) Apoio na Emissão de documentos – com indicação de Despachantes especializados e acompanhamento do processo.

Todos os serviços serão prestados conforme limites e termos estabelecidos por estas Condições Gerais.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O **Assistência Indicação de Serviços** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente 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 Segurado prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Se o Segurado praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados nas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes em território Brasileiro e nas principais capitais, ou qualquer outra cidade que ofereça condições para o atendimento da solicitação do Segurado, a critério da Assistência, considerando os termos dos itens abaixo.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, torne-se impossível a sua efetivação.

## 8. EXCLUSÕES

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**

**SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO CLIENTE, CUMPRINDO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PELO PRESENTE INSTRUMENTO; E**

**PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO SEGURADO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O SEGURADO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS.**

**A ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS TEM CARÁTER EXCLUSIVAMENTE INFORMATIVO E DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS, SENDO QUE TODAS AS DESPESAS DECORRENTES DOS SERVIÇOS PRESTADOS SÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO SEGURADO.**

**QUALQUER RECLAMAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS PRESTADORES, ESTABELECIMENTOS E PROFISSIONAIS, DEVERÁ SER ENCAMINHADA E RESOLVIDA DIRETAMENTE PELO SEGURADO COM OS PRESTADORES DO SERVIÇO, FICANDO A ASSISTÊNCIA ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO, A QUALQUER TEMPO E A QUALQUER TÍTULO.**

**A ASSISTÊNCIA INDICAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO REALIZARÁ NENHUM PEDIDO QUE SEJA CONSIDERADO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA, COMO:**

- a) PARA REVENDA, PROFISSIONAL OU PROPÓSITOS COMERCIAIS;
- b) VIRTUALMENTE IMPOSSÍVEL OU INEXEQUÍVEL;
- c) SUJEITO A RISCO (POR EXEMPLO, FONTES ILEGAIS);
- d) UMA VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE DE OUTRA PESSOA;
- e) UMA VIOLAÇÃO DAS LEIS NACIONAIS E INTERNACIONAIS;
- f) ANTIÉTICO OU IMORAL;
- g) PESQUISA DE PREÇO PARA ENCONTRAR ITENS COM DESCONTOS.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

A **Assistência Indicação de Serviços** atenderá a todas as solicitações do Segurado relacionadas aos Serviços, desde que cumpridos os requisitos mínimos exigidos e que sejam, a critério da Assistência, possíveis não atentando contra a ética, a moral e a legislação vigente.

A **Assistência Indicação de Serviços** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo Segurado ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

Quando os bens ou serviços são comprados em nome do Segurado:

Os itens serão comprados ou entregues de acordo com os regulamentos nacionais e internacionais; O Segurado é, em qualquer hipótese, responsável pela alfândega, pagamento de taxas e demais formalidades.

A **Assistência Indicação de Serviços** recomenda que tais bens ou serviços sejam segurados pelo Segurado antes do envio por correio e/ou despachados, não sendo a Prestadora de Serviços Assistenciais responsável por quaisquer atrasos, perda, danos ou consequências resultantes.

A **Assistência Indicação de Serviços** se reserva o direito de, a seu exclusivo critério, recusar ou parar de trabalhar em qualquer solicitação de Segurados, a qualquer tempo, não sendo responsável por quaisquer consequências e ou reclamações.

A **Assistência Indicação de Serviços** se empenhará durante todo o tempo para usar prestadores que sejam profissionalmente reconhecidos e confiáveis pela experiência da **Assistência Indicação de Serviços**. As Partes declaram-se cientes que, em determinados casos específicos, em que um serviço requisitado somente possa ser fornecido e/ou prestado por uma empresa e/ou profissional que não se encaixa nos critérios de qualidade da Prestadora de Serviços Assistenciais, a **Assistência Indicação de Serviços** não possuirá qualquer responsabilidade na sua execução.

A **Assistência Indicação de Serviços** não possui nenhuma responsabilidade que surja de qualquer prestador decorrente do não cumprimento de suas obrigações junto ao Segurado.



# MAG

SEGUROS

GRUPO MONGERAL AEGON

**Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A ■ CNPJ 33.608.308/0001-73**

Central de Relacionamento MAG Seguros - Capitais e Regiões Metropolitanas - 4003 3355 • Demais Localidades - 0800 881 33 55 SAC (24h) - 0800 725 77 30 • [www.mag.com.br](http://www.mag.com.br) • [sac@mag.com.br](mailto:sac@mag.com.br) • [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) • Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A. CNPJ 33.608.308/0001-73 • Matriz: Travessa Belas Artes, 15 • CEP 20060-000 • Rio de Janeiro RJ  
Sua solicitação não foi atendida? Entre em contato com a Ouvidoria - 0800 725 75 50

[mag.com.br](http://mag.com.br)

 [facebook.com/MAGSEGUROS](https://facebook.com/MAGSEGUROS)

 [@mongeralaegon](https://twitter.com/mongeralaegon)