

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

## ARTIGO 1 – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA EM CASO DE SINISTRO

As coberturas relativas à Residência Assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestadas conforme descritas abaixo:

## A) ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA RESIDÊNCIA

No caso de sinistro em que ocorra roubo ou furto qualificado da Residência Assistida em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum à Residência Assistida com danificação da(s) fechadura(s), a ASSISTÊNCIA assumirá os serviços emergenciais de reparo ou substituição desta(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Nota: estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como janelas internas da Residência Assistida.

## B) HIDRÁULICA

A ASSISTÊNCIA enviará à Residência Assistida profissional para atendimento emergencial (obstrução do vazamento) quando em decorrência de sinistro, caso ocorra alagamento de alguma das partes comuns da mesma em decorrência de vazamento interno accidental.

A ASSISTÊNCIA não assumirá os custos de mão de obra para o reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

## C) ENVIO DE ELETRICISTA

Em caso de sinistro que ocorra a falta de energia elétrica na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma,

A ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Nota: não está incluída nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como a reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

## D) VIDRACEIRO

No caso de sinistro em que ocorra a ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da Residência Assistida, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou, porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, por meio de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Nota: está excluído desta cobertura o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Residência Assistida.

## E) SERVIÇO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

A ASSISTÊNCIA providenciará os serviços emergenciais de um vigia na Residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos que

coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior. O limite máximo é de 36 horas de serviço de vigilante, até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

## F) SERVIÇO DE LIMPEZA

A ASSISTÊNCIA enviará profissionais de limpeza à Residência Assistida que, ao ser alvo de um sinistro, se torna inabitável em consequência de ocorrência dos eventos cobertos.

Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos moradores ou ao menos minimizar efeitos do sinistro, preparando a Residência Assistida para um reparo posterior definitivo.

A ASSISTÊNCIA não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e coloca esse serviço à disposição com 2 (duas) intervenções por ano e com o gasto máximo limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

## G) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

A ASSISTÊNCIA organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado pelo titular do título de capitalização, sempre que, em consequência de um sinistro, a Residência Assistida estiver inabitável e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 900,00 (novecentos reais) para mudança (ida e volta), limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

## H) GUARDA DE MÓVEIS

Complementando o serviço descrito no item “Transferência de Móveis” deste mesmo artigo, a ASSISTÊNCIA encarregar-se-á da guarda dos móveis, assim como seu retorno à Residência Assistida, após a reparação do evento ocorrido.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 900,00 (novecentos reais) para mudança (ida e volta), por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

## I) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

A ASSISTÊNCIA será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida em decorrência de eventos previstos, com lona ou plástico, para proteger o interior da mesma, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (dois) intervenções por ano.

## J) SERVIÇO DE CONEXÃO TELEFÔNICA (CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA)

Para os casos que não se caracterizam prestação de serviços de emergência, a ASSISTÊNCIA, desde que solicitada pelo titular do título de capitalização, colocará à disposição e enviará à Residência Assistida profissionais de residências que possam elaborar um orçamento e, caso aprovado pelo titular do título de capitalização, realizará o serviço, desde que se refira às seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Chaveiro
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Serviço de Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Instalação de Carpetes
- Desentupidor
- Segurança
- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e miniparabólica)

O titular responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como pelas possíveis trocas e substituições de peças.

Nota: a ASSISTÊNCIA responsabilizar-se-á pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o término do mesmo.

O limite máximo para esta cobertura será de 2 (duas) intervenções por ano.

**ARTIGO 2 – EXCLUSÕES**

1) Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo titular do título de capitalização, sem prévio consentimento da ASSISTÊNCIA, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do titular do título de capitalização;
- c) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo titular do título de capitalização, seja por terceiros.

2) Excluem-se ainda das prestações e coberturas da ASSISTÊNCIA as derivadas dos seguintes fatos:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- c) Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos na Residência Assistida, por ordem de governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- e) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.

3) Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do titular do título de capitalização causados por má-fé.

**ARTIGO 3 – COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o titular do título de capitalização solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, CPF e data e nascimento, bem como o local e o serviço de que necessita.

Por meio da chamada telefônica, o titular do título de capitalização autoriza expressamente a ASSISTÊNCIA para que sejam anotadas e registradas as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

**ARTIGO 4 – FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Os serviços de assistência serão prestados pela ASSISTÊNCIA e por empresas contratadas e designadas por ela.

4.2. A ASSISTÊNCIA não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

4.3. Desse modo, a ASSISTÊNCIA estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao titular do título de capitalização efetuar, para obter as prestações garantidas por este Anexo. Nessa situação, a ASSISTÊNCIA reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicada nas cláusulas deste Anexo.

**ARTIGO 5 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar, mediante prévia comunicação, por escrito, à Caixa Seguradora, no prazo de 48 horas, estas garantias sempre que:

- a) O titular causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- b) O titular omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c) Em eventos onde tenha sido comprovada a culpa do titular do título de capitalização

**ALTERNATIVA 2 – PROBLEMA EMERGENCIAL****ARTIGO 1 – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

As coberturas relativas à Residência Assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestadas conforme descritas abaixo:

**A) ENVIODE CHAVEIRO POR PERDA OU ROUBO/FURTO OU QUEBRA DAS CHAVES**

Nos casos em que o titular do título de capitalização necessite entrar em sua Residência Assistida e tenha perdido a chave ou a quebre dentro da fechadura da porta principal, ou ainda nos casos de roubo ou furto da mesma, não havendo outra alternativa para que o titular do título de capitalização entre ou saia da mesma, a ASSISTÊNCIA enviará um chaveiro até a residência para que seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Nota: estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas, guarda-roupas da Residência Assistida.

**B) HIDRÁULICA**

A ASSISTÊNCIA enviará à Residência Assistida profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusas nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão de obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

A ASSISTÊNCIA não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Nota: está excluído desta cobertura o reparo de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, assim como o desentupimento de banheiros, sifões, ou a reparação de goteiras por má impermeabilização ou a proteção das paredes externas do imóvel.

**C) ENVIODE ELETRICISTA**

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações o permita.

Estão inclusas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Nota: não está incluída nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como a reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

**D) VIDRACEIRO**

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da Residência Assistida, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura ou, porventura não sendo possível sua recuperação, fará sua reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente seu reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, por meio de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.

Estão inclusas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais.

O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

Nota: está excluído desta cobertura o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da Residência Assistida.

**E) DESENTUPIMENTO**

A ASSISTÊNCIA enviará à Residência Assistida profissionais para efetuar o serviço de desentupimento de pias, sifões, ralos de banheiro e cozinha. Estão inclusas neste serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão de obra dos profissionais até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ano, limitado a 2 (duas) intervenções por ano.

A ASSISTÊNCIA não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Nota: está excluído desta cobertura o desentupimento em decorrência de alagamento e inundação, obstrução/entupimento proveniente da deterioração e corrosão de tubulações; obstrução proveniente de argamassas, raízes e de equipamentos pertencentes a piscinas.

#### F) SERVIÇO DE CONEXÃO TELEFÔNICA (CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA)

Para os casos que não se caracterizam prestação de serviços de emergência, a ASSISTÊNCIA, desde que solicitada pelo titular do título de capitalização, colocará à disposição e enviará à Residência Assistida profissionais de residências que possam elaborar um orçamento e, caso aprovado pelo titular do título de capitalização, realizará o serviço, desde que se refira às seguintes especialidades:

- Encanador
- Eletricista
- Chaveiro
- Serralheiro
- Vidraceiro
- Pedreiro
- Serviço de Limpeza
- Carpinteiro
- Pintor
- Instalação de Carpetes
- Desentupidor
- Segurança
- Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e miniparabólica)

O titular do título de capitalização responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como pelas possíveis trocas e substituições de peças.

Nota: a ASSISTÊNCIA responsabilizar-se-á pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o término do mesmo.

O limite máximo para esta cobertura será de 2 (duas) intervenções por ano.

#### ARTIGO 2 – EXCLUSÕES

**1)** Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo titular do título de capitalização, sem prévio consentimento da ASSISTÊNCIA, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do titular do título de capitalização;
- c) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo titular do título de capitalização, seja por terceiros;

**2)** Excluem-se ainda das prestações e coberturas da ASSISTÊNCIA as derivadas dos seguintes fatos:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- c) Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
- d) Confisco, requisição ou danos produzidos na Residência Assistida, por ordem de governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;
- e) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais

Como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.

**3)** Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do titular do título de capitalização causados por má-fé.

#### ARTIGO 3 – COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o titular do título de capitalização solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, CPF e data de nascimento, bem como o local do risco e o serviço de que necessita.

Por meio da chamada telefônica, o titular do título de capitalização autoriza expressamente a ASSISTÊNCIA para que sejam anotadas e registradas as informações com o fim de que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

#### ARTIGO 4 – FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

**4.1.** Os serviços de assistência serão prestados pela ASSISTÊNCIA e por empresas contratadas e designadas por ela.

**4.2.** A ASSISTÊNCIA não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

**4.3.** Desse modo, a ASSISTÊNCIA estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao titular do título de capitalização efetuar, para obter as prestações garantidas por este Anexo. Nessa situação, a ASSISTÊNCIA reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicada nas cláusulas deste Anexo.

#### ARTIGO 5 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar, mediante prévia comunicação, por escrito, à Caixa Seguradora, no prazo de 48 horas, estas garantias sempre que:

- a) O titular do título de capitalização causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- b) O titular do título de capitalização omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c) Em eventos onde tenha sido comprovada a culpa do titular do título de capitalização

#### INFO 24 HORAS

#### ARTIGO 1 – LIMITE TERRITORIAL

Não haverá qualquer tipo de franquia quilométrica para a utilização dos serviços de Conexão Telefônica para Veículos, Domiciliar, Pessoas, assim como para os serviços de Informações e Conveniências.

#### ARTIGO 2 – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da ASSISTÊNCIA será o seguinte:

- a) No que se refere aos serviços de Conexão Telefônica para Veículos e Pessoas (artigo 3 deste anexo), estender-se-ão aos fatos geradores ocorridos em todo o TERRITÓRIO NACIONAL desde que respeitadas as condições e observadas as exclusões deste contrato;
- b) No que se refere aos serviços de Conexão Telefônica Domiciliar (artigo 4 deste anexo), estender-se-ão a todo o TERRITÓRIO NACIONAL desde que respeitadas as condições e observadas as exclusões deste contrato;

Nota: os serviços de Conexão Telefônica Domiciliar abaixo relacionados somente poderão ser solicitados em cidades brasileiras com uma população fixa superior a 100 mil habitantes.

Relação: Baby-Sitter, Berçário, Segurança, Instalação de Antenas de TV, Instalação de Carpetes, Hotel para Animais, Preços de Eletrodomésticos, Desinsetização/Desratização, e Descupinização.

- a) No que se refere aos serviços de Informações e Conveniências, a prestação dar-se-á nas localidades definidas no artigo 5 deste anexo;
- b) A utilização dos serviços de Conexão Telefônica para Veículos, Domiciliar, Pessoas e serviços de Informações e Conveniências, neste previstos, dar-se-á, exclusivamente, durante a vigência deste Contrato.

## ARTIGO 3 – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA AOS VEÍCULOS E PESSOAS

Os serviços de Conexão Telefônica para Veículos e Pessoas relativos ao titular do título de capitalização abrangem as modalidades previstas neste artigo.

### A) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA PARA VEÍCULOS

- Remoção do Veículo
- Chaveiro
- Socorro Mecânico
- Envio de Combustível
- Táxi
- Troca de Pneu
- Localização e Envio de Peças
- Locadoras de veículos
- Oficinas Mecânicas
- Borracheiro 24 Horas
- Roteiro de Viagem

Forma de utilização dos serviços:

Os serviços de conexão telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA, sendo que, para os serviços onde houver a necessidade de envio do prestador de serviços, o custo do envio e orçamento será de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Mediante devida aprovação do orçamento por parte do titular do título de capitalização, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade do titular do título de capitalização.

Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade local e horário de funcionamento.

### B) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA PARA PESSOAS

- Localização e Envio de Bagagens
- Serviço de Courier

Forma de utilização dos serviços:

Os serviços de conexão telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA, sendo que, para os serviços onde houver a necessidade de envio do prestador de serviços, o custo do envio e orçamento será de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Mediante devida aprovação do orçamento por parte do titular do título de capitalização, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade do titular do título de capitalização.

Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade local e horário de funcionamento.

## ARTIGO 4 – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR

Os serviços de Conexão Telefônica Domiciliar relativos ao titular do título de capitalização abrangem as modalidades previstas neste artigo.

### C) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR

- Azulejista
- Baby-Sitter (\*)
- Carpinteiro
- Chaveiro
- Desentupidor
- Eletricista
- Encanador
- Pedreiro
- Berçário (\*)
- Serralheiro
- Hotel

- Faxineira (diarista)
- Serviço de Limpeza (desobstrução do imóvel)
- Vidraceiro
- Pintor
- Segurança (\*)
- Instalação de Antenas de TV (\*)
- Colocação de Carpetes (\*)
- Reformas e Construções
- Hotel para Animais (\*)
- Preços de Eletrodomésticos (\*)
- Desinsetização/Desratização (\*)
- Descupinização (\*)

Nota 1: (\*) Serviços de Conexão Telefônica Domiciliar que somente poderão ser solicitados em cidades brasileiras com uma população fixa superior a 100 mil habitantes.

Nota 2: Serviços em negrito: os preços dos serviços serão obtidos através de internet e a ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelas informações contidas nos devidos sites.

Forma de utilização dos serviços:

Os serviços de Conexão Telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA, sendo que, para os serviços onde houver a necessidade de envio do prestador de serviços, o custo do envio e orçamento será de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Mediante devida aprovação do orçamento por parte do titular do título de capitalização, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade do titular do título de capitalização.

Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade local e horário de funcionamento.

## ARTIGO 5 – SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA

Os serviços de conveniência e informações estão divididos por tipo de assunto, conforme segue:

### VIAGEM

#### A) TRÂNSITO

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

Nota: este serviço está disponível nas seguintes capitais: São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre.

#### B) HOTÉIS

A ASSISTÊNCIA disponibilizará sua estrutura para oferecer ao titular do título de capitalização informações sobre procedimentos para reserva em hotéis ou efetivar as reservas em hotéis, ficando o custo da(s) diária(s) por conta do titular do título de capitalização.

A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do hotel para o(s) dia(s) solicitado(s).

#### C) VOOS, TEMPO DE DURAÇÃO E ESCALAS

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes a horários de voos de linhas comerciais nacionais e internacionais, assim como informações sobre horários de *check-in*, escalas e tempo de duração estimado para a viagem solicitada.

A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos voos.

Nota: as informações referentes aos horários de voos serão fornecidas apenas no horário comercial.

#### D) METEOROLOGIA

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes às condições meteorológicas no território brasileiro e exterior. As informações serão referentes a:

Temperatura mínima e máxima, condições climáticas, qualidade do ar e umidade relativa do ar referentes ao dia da consulta e previsão para o dia subsequente.

Nota: a ASSISTÊNCIA não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.

#### E) ROTEIRO CULTURAL

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes à programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos, museus da localidade solicitada.

Nota: este serviço está disponível em todo o território nacional para as cidades turísticas e históricas.

#### F) ROTEIRO DE VIAGEM

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização um descritivo via telefone de roteiros de viagem, com informações referentes às estradas e vias de acesso à localização solicitada.

Nota: este serviço está disponível em todo o território nacional.

#### G) FUSO HORÁRIO

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países.

Nota: este serviço está disponível no Brasil e exterior.

#### H) CAIXA 24 HORAS

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes a endereços de caixas de banco 24 horas mais próximos da localidade onde se encontra o titular do título de capitalização. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará nas situações de falta de comunicação e problemas de manutenção ocorridos com os caixas 24 horas indicados.

Nota: este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

### LAZER

#### A) ESPETÁCULOS

No caso de solicitação de aquisição de ingresso(s) para shows e teatro, a ASSISTÊNCIA disponibilizará sua estrutura para emissão, reserva e entrega do(s) mesmo(s), ficando o custo do(s) ingresso(s) e a taxa de entrega por conta do titular do título de capitalização. O titular do título de capitalização deverá efetuar o pagamento em dinheiro diretamente ao prestador responsável pela entrega do(s) ingresso(s).

Esta solicitação deverá ser feita com uma antecedência mínima de 48 horas.

Esta garantia abrange as cidades onde o serviço encontra-se disponível, no Brasil e exterior.

A efetivação da(s) emissão(ões) da(s) reserva(s) será feita em horário comercial e estará sujeita à disponibilidade do show/espetáculo na(s) data(s) solicitada(s).

#### B) PRAIAS

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes às condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

#### C) RESTAURANTES

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes, ou efetivará a reserva do mesmo, cabendo ao titular do título de capitalização informar o número de pessoas, data e horário da reserva, se deseja setor de fumantes ou não.

Será de responsabilidade do titular do título de capitalização o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante.

A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do restaurante na data e horário solicitado.

#### D) SHOPPING E LOJAS

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes a endereços e horário de funcionamentos de shopping centers e suas respectivas lojas.

Nota: este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

#### E) CINEMAS

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes a

endereços, horário de filmes e programação de cinemas.

Nota: este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

### FINANÇAS

#### A) BOLSA DE VALORES

A ASSISTÊNCIA fornecerá informações sobre cotação das Bolsas de Valores no Brasil e exterior do dia da consulta por parte do titular do título de capitalização.

O titular do título de capitalização disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica, as quais serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação.

#### B) COTAÇÃO DE MOEDAS E TAXAS DE CÂMBIO

A ASSISTÊNCIA fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta por parte do titular do título de capitalização.

O titular do título de capitalização disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica, as quais serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 15 minutos contados a partir da solicitação. O titular do título de capitalização poderá realizar a consulta referente à cotação de moedas e taxas de câmbio no Brasil e no exterior.

Nota: as cotações serão referentes às taxas comerciais.

#### C) COTAÇÃO DE VEÍCULOS

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes à cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados.

Nota: a informação divulgada pela ASSISTÊNCIA será uma média de cotação de mercado, portanto servirá somente para referência do titular do título de capitalização.

### SAÚDE

#### A) FARMÁCIAS

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes a endereços e número de telefones de farmácias no território brasileiro.

A ASSISTÊNCIA, sempre que possível, indicará mais de uma farmácia na cidade solicitada, mas não se responsabilizará por eventuais farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

#### B) MEDICAMENTOS

A ASSISTÊNCIA fornecerá o telefone para contato com rede de farmácias especializadas para serviço de envio de medicamentos.

Nota: este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

#### C) POSTOS DE VACINAÇÃO

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização o endereço e informações referentes ao horário de funcionamento de postos de vacinação mais próximos da localidade onde o titular do título de capitalização se encontra.

A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela eventual falta de vacinas e medicamentos nos locais indicados.

Nota: este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

#### D) INFORMAÇÕES ÁREA MÉDICA

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes a telefones e endereços dos seguintes tipos de prestadores da área médica, conforme solicitação específica do titular do título de capitalização:

- Hospitais
- Dentistas
- Ambulâncias
- Aeroambulâncias
- Médicos
- Clínicas
- Funerárias

**EMERGÊNCIA****A) DOCUMENTAÇÃO**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais do titular do título de capitalização, assim como fornecerá orientação para obtenção de 2ª via dos mesmos.

Nota: este serviço está disponível em todo o território nacional.

**B) SERVIÇOS PÚBLICOS/EMERGÊNCIA**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização telefones de contato de empresas de serviço público no Brasil (capitais dos Estados) abaixo relacionadas:

- Polícia
- Corpo de Bombeiros
- Hospitais Municipais
- Delegacias
- Prefeitura
- Fórum
- Cartório
- Consulados/Embaixadas
- Cias. de Eletricidade/Saneamento
- Aeroportos
- Rodoviárias
- Outros

Nota: este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

**C) CARTÃO DE CRÉDITO**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito, assim como o telefone para o contato do titular do título de capitalização com as respectivas administradoras dos cartões.

A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

**D) BLOQUEIO DE CELULAR**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização o telefone de concessionárias de aparelho celular para que o mesmo possa solicitar o bloqueio.

Nota: a ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo bloqueio do aparelho.

Nota: este serviço contempla os aparelhos celulares pré e pós-pago.

**E) CNVR**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização o telefone de contato do CNVR – Cadastro Nacional de Veículos Roubados para que o titular do título de capitalização possa cadastrar seu veículo.

A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo cadastramento.

**F) LOCALIZAÇÃO E ENVIO DE BAGAGENS**

A ASSISTÊNCIA assessorará o titular do título de capitalização na reclamação de roubo ou extravio de sua bagagem e objetos pessoais, e ainda ajudará na gestão de sua localização.

Na hipótese de recuperação, a ASSISTÊNCIA encarregar-se-á de sua expedição até o local da viagem previsto pelo titular do título de capitalização, ou até o domicílio habitual do titular do título de capitalização.

Nota: correrão por conta do titular do título de capitalização todos os custos envolvidos para realização do serviço.

**COMODIDADE****A) FLORICULTURAS**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização endereços e horário de funcionamento de floriculturas.

Nota: este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

**B) ENTREGAS**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes ao nome e telefone de empresas que realizam entrega de produtos/alimentos a domicílio. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela não disponibilidade de realização do serviço por parte dessas empresas.

Nota: este serviço está disponível nas seguintes cidades:

Brasil (capitais): São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Belo Horizonte e Porto Alegre.

**C) AUTORIZADAS DE ELETRODOMÉSTICOS**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao titular do título de capitalização informações referentes ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos.

Nota: este serviço está disponível em todo o território nacional.

Forma de utilização do serviço de Informações e Conveniência:

O titular do título de capitalização entra em contato com a Central de Atendimento da ASSISTÊNCIA e solicita o tipo de informação ou serviço de conveniência entre os que estão descritos no quadro de serviços supra.

Nota (1): para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte da ASSISTÊNCIA, será anotado o número de telefone para retorno ao titular do título de capitalização em um tempo máximo de 15 (quinze) minutos.

Nota (2): para todos os serviços de conveniência que envolverem custos, será de integral responsabilidade do titular do título de capitalização o pagamento dos mesmos.

Nota (3): os serviços de envio, reservas, entregas estarão condicionados à disponibilidade e condições exigidas do prestador de serviços para a realização dos mesmos, sendo que a ASSISTÊNCIA não se responsabiliza por sua eventual não disponibilidade.

**ARTIGO 6 – EXCLUSÕES**

**1)** Além das exclusões já particularizadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a) Serviços solicitados diretamente pelo titular do título de capitalização, sem prévio consentimento da ASSISTÊNCIA, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b) Assistência ao titular do título de capitalização ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- c) Pagamentos de quaisquer despesas com mão de obra, materiais e/ou peças.

**2)** Excluem-se ainda das prestações e serviços da ASSISTÊNCIA as derivadas de:

Caso Fortuito ou Força Maior, entre eles:

- a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
  - b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
  - c) Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
  - d) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.
- 3)** Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do titular do título de capitalização causados por má-fé.

**ARTIGO 7 – COMUNICAÇÃO**

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o titular do título de capitalização solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice ou CPF, placa do Veículo Assistido, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

**ARTIGO 8 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O titular do título de capitalização causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- b) O titular do título de capitalização omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

#### ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

##### ARTIGO 1 – DESCRIÇÃO DO PRODUTO

São disponibilizadas aos titulares do título de capitalização informações sobre alimentação e nutrição de forma simples e objetiva. A cada contato, o titular receberá dicas e comentários, motivando-o a utilizar o programa de forma contínua e a alcançar seus objetivos.

A Central de Atendimento é composta por analistas de suporte nutricional (graduandas em nutrição), treinadas e supervisionadas por nutricionista responsável. A central opera de segunda a sexta, das 8h às 20h (exceto feriados). As informações poderão ser disponibilizadas ao titular via telefone, e-mail, fax ou correio, conforme a preferência de cada usuário.

Atendimento via tronco chave DDD 11 para ligações provenientes de São Paulo e da Grande São Paulo e via DDD 0800 para ligações das demais cidades.

Os serviços abaixo são destinados a crianças e adolescentes (de 3 a 17 anos), adultos e idosos nas mais diferentes etapas da vida.

Importante: para melhor entendimento, as informações por telefone só poderão ser disponibilizadas para um adulto.

#### SERVIÇOS

##### 1. CADASTRO

Este serviço é o primeiro contato do titular do título de capitalização com o programa. Seu objetivo é coletar informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário, como a classificação do perfil nutricional de acordo com o peso e a estatura (IMC – Índice de Massa Corpórea).

Dependendo da idade (criança/adolescente), a Central só coletará os dados para cadastro, não fornecendo a classificação nutricional.

##### 2. CALORIAS NA MEDIDA

Consulta rápida do valor calórico dos alimentos, incluindo uma vasta quantidade de alimentos *in natura*, preparações caseiras e alimentos industrializados. Além disso, as informações do Calorias na Medida permitem a comparação entre itens da mesma categoria e entre diferentes porções de um mesmo alimento.

##### 3. PERFIL PESSOAL

Identificação e avaliação de hábitos cotidianos inadequados que tenham relação com a alimentação e que possam estar interferindo na qualidade de vida do usuário como um todo. A partir da avaliação do Perfil Pessoal, o titular receberá informações e dicas com o intuito de despertar seu interesse em cuidar melhor de sua saúde, hábitos de vida e alimentares, estimulando, assim, uma melhora em sua qualidade de vida.

##### 4. PERFIL ALIMENTAR PERSONALIZADO

Avaliação dos hábitos alimentares do usuário de forma qualitativa por meio de uma breve descrição de seu consumo alimentar cotidiano. A partir da identificação dos hábitos alimentares do titular, a Central oferece orientações alimentares práticas e direcionadas aos principais pontos identificados.

##### 5. MODELO DE CARDÁPIO

Este serviço sugere um modelo de cardápio/esquema alimentar que orienta o usuário quanto às combinações mais adequadas dos alimentos nas principais refeições (almoço e jantar) de forma qualitativa. Juntamente com o cardápio, o usuário recebe dicas dos alimentos a serem consumidos nas refeições intermediárias (lanche da manhã e lanche da tarde) e desjejum, para, assim, manter uma alimentação saudável, por meio de sugestões alimentares criativas e atraentes.

##### 6. NUTRIÇÃO NO DIA A DIA

Por meio da Central de Atendimento, o usuário terá à sua disposição informações nutricionais, dicas e atualidades envolvendo uma grande variedade de temas, atendendo às dúvidas mais frequentes. Este serviço baseia-se em um complexo arquivo de informações, constantemente atualizado, e abrange os seguintes temas:

- **Nutrição e Esporte:** assuntos relacionados à alimentação ideal para esportistas nas diversas modalidades e nos diferentes momentos de treino com o intuito de obter melhor desempenho e melhores resultados na composição corporal.
- **Nutrição e Saúde:** temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida.
- **Curiosidades:** informações sobre os alimentos e suas peculiaridades.
- **Nutrição x Adolescentes:** alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- **Nutrição x Crianças:** alimentação ideal para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- **Nutrição x Idosos:** alimentação ideal para idosos e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares.
- **Mulher e Homem:** aborda peculiaridades da vida da mulher e do homem e estratégias alimentares para melhorar os sintomas mais comuns referentes a cada fase da vida.
- **Patologia e Nutrição:** orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.
- **Propriedades dos Alimentos:** informa as propriedades nutricionais de diversos alimentos e seus benefícios à saúde.
- **Nutrição e Estética:** dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

Obs.: o conteúdo transmitido pelo serviço possui caráter informativo e não substitui a orientação de um profissional nutricionista.

caixaseguradora.com.br



CaixaSeguradora



@CaixaSeguradora



Caixa Seguradora

Contatos da Caixa Seguradora  
0800 702 4000 – Serviços e Relacionamento  
0800 722 2492 – Assistência Dia & Noite e Sinistros  
0800 702 4280 – SAC: sugestões, dúvidas, reclamações e cancelamentos  
0800 702 4260 – CAS: Central de Atendimento ao Surdo  
0800 702 4240 – Ouvidoria

Ouvidoria Caixa Seguradora: 0800 702 4240. Reclamações em nível de recorrência ou sugestões. Os atendimentos neste canal serão registrados mediante apresentação do número de protocolo fornecido pelo SAC. A Ouvidoria atende das 8 às 18 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais. O consumidor poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de capitalização, no sítio [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.