



# Manual de Serviços

## Assistência Residencial com Caçamba, Checkup Lar e Funeral



## Sumário

Manual de serviços - Assistência Residencial com caçamba, checkup lar e funeral .....	4
1. Definições.....	4
1.1. Apólice e/ou certificado.....	4
1.2. Cliente.....	4
1.3. Cobertura.....	4
1.4. Imóvel .....	4
1.5. Evento.....	4
2. Vigência e limite da assistência residencial .....	4
2.1. Vigência e limite de utilização .....	4
3. Serviços à residência.....	4
4. Serviços da assistência residencial.....	5
4.1. Chaveiro – abertura de porta.....	5
4.2. Reparos elétricos (eletricista) .....	5
4.3. Reparos hidráulicos (encanador) .....	5
4.4. Vidraceiro.....	6
4.5. Locação de caçamba.....	6
5. Checkup lar .....	6
6. Serviços da assistência checkup lar.....	6
6.1. Avaliação e adequação dos móveis .....	6
6.2. Limpeza de caixa d'água .....	7
6.3. Limpeza de calha .....	7
6.4. Revisão de instalação elétrica.....	7
6.5. Revisão na instalação hidráulica .....	7
6.6. Instalação de olho mágico .....	7
6.7. Avaliação e troca de tomadas, interruptores e soquetes de luz.....	7
6.8. Fixação de trilho de cortina, varão e persiana.....	8
7. Observações residencial e checkup lar .....	8
8. Assistência funeral.....	8
9. Vigência, beneficiário e limite assistência funeral .....	8
9.1. Vigência e beneficiário.....	8
9.2. Limite máximo de custo.....	8
10. Serviços funeral.....	8
11. Serviços da assistência funeral .....	9
11.1. Traslado .....	9
11.2. Urna de madeira standard.....	9

11.3. Véu.....	9
11.4. Capela .....	9
11.5. Documentação.....	9
11.6. Flores .....	9
11.7. Livro de presença.....	9
11.8. Paramentos.....	9
11.9. Higienização básica.....	9
11.10. Preparação corpo .....	9
11.11. Tanatopraxia.....	9
11.12. Necromaquiagem .....	10
11.13. Embalsamamento.....	10
11.14. Cortejo fúnebre .....	10
11.15. Cremação.....	10
11.16. Sepultamento .....	10
11.17. Taxa de sepultamento .....	10
11.18. Anúncio de rádio/jornal.....	10
11.19. Lápide .....	10
11.20. Religião ou credo.....	10
11.21. Sepultamento de membros.....	10
12. Exclusões da assistência funeral .....	10
13. Âmbito territorial - Residencial, checkup lar e funeral .....	11
14. Acionamento dos serviços - Residencial, checkup lar e funeral .....	11
15. Reembolsos - Residencial, checkup lar e funeral .....	11
16. Cancelamento - Residencial, checkup lar e funeral .....	11
17. Perda dos direitos de utilização - Residencial, checkup lar e funeral .....	11
18. Considerações, exclusões e serviços não vinculados - Residencial, checkup lar e funeral .....	12
19. Exclusões gerais - Residencial, checkup lar e funeral .....	12

# MANUAL DE SERVIÇOS – ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COM CAÇAMBA

Para fins de presente manual, entende-se por “Assistência Residencial”, os serviços de auxílio fornecido pelas Prestadoras de Serviços com a qual o Omni1 mantém parceria, através do seu corpo técnico ou de terceiros por elas contratados, prestará os serviços emergenciais na residência do cliente, denominados “Serviço de Assistência Residencial” a pessoas físicas.

Os clientes poderão solicitar o serviço de Assistência Residencial, através de um número de telefone disponível 24 horas, 7 dias por semana.

## 1. DEFINIÇÕES

### 1.1. Apólice e/ou Certificado

É o documento que representa o contrato de assistência, nesse documento constam as informações da residência, o que cobre, limites, valores e o tempo de duração do seu contrato.

### 1.2. Cliente

É a pessoa física contratante ou beneficiária da assistência residencial.

### 1.3. Cobertura

Proteção contra determinado risco conferida ao cliente de acordo com as condições da Apólice e/ou Certificado.

### 1.4. Imóvel

Residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

### 1.5. Evento

É toda e qualquer ocorrência ou acontecimento passível de ser garantido por uma Apólice e/ou Certificado, e que esteja relacionado entre os riscos cobertos da garantia contratada.

## 2. VIGÊNCIA E LIMITE - ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### 2.1. Vigência e limite de utilização.

O serviço de Assistência Residencial será fornecido de acordo com o limite estabelecido no plano contratado, sendo:

Plano 6 meses: limitado a 2 (dois) eventos durante o período de vigência.

Plano 12 meses: limitado a 4 (quatro) eventos durante o período de vigência.

Plano 18 meses: limitado a 6 (seis) eventos durante o período de vigência.

Plano 24 meses: limitado a 8 (oito) eventos durante o período de vigência.

Plano 36 meses: limitado a 12 (doze) eventos durante o período de vigência.

Plano 48 meses: limitado a 16 (dezesesseis) eventos durante o período de vigência.

a) A solicitação do serviço já é considerada como 1 (um) evento, ou seja, nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência residencial, o cliente terá sua utilização descontada do limite contratado no contrato.

## 3. SERVIÇOS À RESIDÊNCIA

Os benefícios a seguir estão disponíveis exclusivamente para o domicílio habitual do cliente pessoa física, indicado no Termo de Adesão, em território nacional. O atendimento pode ser solicitado pelo cliente e/ou pessoas que residam no imóvel.

Não têm direito a esse benefício outros imóveis do cliente, tais como imóveis de veraneio, de utilização esporádica ou com utilização para fins comerciais, bem como quaisquer endereços que não sejam aquele indicado no Termo de Adesão como sendo o de residência do cliente.

Os serviços são para contenção emergencial do problema e serão executados até os limites aqui previstos.

## 4. SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### 4.1. Chaveiro – abertura de porta

Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra dentro da fechadura, a Assistência enviará um profissional especializado para abrir a porta danificada, desde que seja tecnicamente possível e que o cliente não tenha alternativa para entrar na sua residência.

Não está incluído serviço de abertura em portas e janelas internas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas, fechaduras). O cliente terá direito a uma cópia da chave desde que essa seja do tipo convencional/simples.

Limite monetário: R\$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

### 4.2. Reparo elétrico (eletricista)

Em caso de queda da energia elétrica na residência, total ou parcial, devido a uma falha ou danos nas instalações elétricas, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para realizar o reparo emergencial necessário para restabelecer a energia elétrica, desde que seja tecnicamente possível.

Não estão cobertos:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou instalação de fiação;
- c) Portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos;
- d) Despesas com material;
- e) Danos elétricos causados por incêndio ou por queda de raios;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de serviços que excederem o limite;
- h) Estão excluídos eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina.

Limite monetário: R\$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

### 4.3. Reparo hidráulico (encanador)

Se ocorrer entupimentos, vazamentos com risco de inundação ou gradativos, gotejamentos ou infiltrações, a Assistência 24 Horas enviará um profissional à residência para solução emergencial do problema, desde que não haja necessidade de quebra de piso ou parede.

O serviço contempla exclusivamente vazamentos em tubulações aparentes em PVC de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água acoplada e registro.

Os custos de peças de reposição são de responsabilidade do cliente.

Não estão cobertos:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;

- c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- d) Reparos definitivos;
- e) Despesas com materiais;
- f) Locação de andaime;
- g) Custos de serviços que excederem o limite;
- h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- i) Tubulações e/ou conexões que não sejam PVC como cobre, aço e ferro;
- j) Assistência para materiais, equipamentos e/ou conexões fora de linha como flange de amianto.

Limite monetário: R\$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

#### **4.4. Vidraceiro – troca de vidros**

Se houver quebra de vidros de portas ou janelas externas da residência, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissional capacitado que realizará o reparo emergencial dos vidros do local assistido ou colocação de tapume, caso não seja tecnicamente possível a execução do serviço. Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado, não havendo retorno para colocação do vidro definitivo.

Estão cobertos vidros transparentes básicos: canelados, lisos ou martelados até 4 (quatro) mm de espessura. Não estão amparados vidros jateados, temperados, especiais ou que estejam fora de Linha de fabricação.

Limite monetário: R\$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

#### **Importante**

- a) Os custos de execução do serviço que excederem os limites contratados serão de responsabilidade do cliente.
- b) A Assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência assistida.

#### **4.5. Locação de caçamba**

Em caso de ocorrência na residência, o cliente terá a sua disposição uma caçamba (tamanho padrão de quatro metros cúbicos) fornecida pela assistência, para retirada do entulho do local assistido.

A caçamba ficará disponível para o cliente pelo prazo máximo de 03 dias.

Limite monetário: R\$350,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

## **5. CHECKUP LAR**

O cliente poderá solicitar até 3 (três) serviços, limitado a R\$ 200,00 em um (01) único acionamento durante a vigência, para todo o conjunto de serviços a serem escolhidos da lista a seguir:

## **6. SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CHECKUP LAR**

### **6.1. Avaliação e adequação dos móveis**

O serviço consiste na avaliação do imóvel por meio de um check list mensurando os fatos que comprometam a segurança dos moradores da residência, podendo eles ser adultos, crianças e idosos. A partir desta avaliação, o prestador elaborará um relatório de adequações e recomendações cabíveis. Esse profissional será capacitado para executar o reposicionamento de móveis, a fim de reduzir as chances de acidentes no local assistido. Sendo constatada na avaliação do imóvel a necessidade de remanejamento de móveis que estejam no interior do

imóvel (e no mesmo andar), nosso prestador os remanejará de lugar, desde que não seja necessária à sua desmontagem e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa. Está excluído do serviço móveis planejados e fixados a parede (armários, guarda-roupas, roupeiros, etc.).

## **6.2. Limpeza de caixa d'água**

Limpeza e higienização da caixa d'água, com capacidade máxima de até 1500 litros, localizada sobre a laje e exposta ao ar livre ou sob telhados. É fundamental que a caixa d'água esteja parcialmente vazia para execução do serviço de limpeza. A caixa d'água poderá ser dos seguintes materiais: fibra de vidro, polietileno, fibrocimento e polietileno com tampa  $\frac{1}{4}$  de rosca. Caso o acesso à caixa d'água seja por meio externo do imóvel (fachadas), caberá ao prestador avaliar a altura, que, por medida de segurança, deverá ter no máximo 6 metros entre o piso e a laje. O deslocamento do prestador no entorno da caixa d'água deve ter no mínimo 0,80 m livre para tráfego e altura mínima livre de 1 m entre a tampa e o telhado (telhas ou madeiramento). Não efetuamos limpeza de cisternas. O serviço não poderá ser executado quando a caixa d'água apresentar irregularidades em seu reservatório, como fissuras, trincas ou reparos que possam se agravar durante ou após o procedimento de limpeza.

## **6.3. Limpeza de calha**

Será disponibilizado ao cliente um prestador para limpeza e desobstrução de calhas, causada por folhas, sujeira, etc. Não será executado qualquer tipo de reparo ou reposição em calhas ou beirais. Por medida de segurança a altura entre o piso e a laje não deverá ser superior a 6 metros, caso seja, caberá ao prestador avaliar a execução do serviço.

## **6.4. Revisão de instalação elétrica**

A assistência providenciará mão de obra especializada para checagem de toda instalação elétrica do local assistido. O serviço não será realizado em cabine de alta tensão e quadro de comando de elevador. Não contempla redimensionamento e/ou qualquer reparo necessário apontado pelo prestador. Serviço será realizado em tensão máxima de 220 volts (sistema trifásico).

## **6.5. Revisão na instalação hidráulica - vazamentos simples**

A assistência providenciará mão de obra especializada para checagem de toda instalação hidráulica do local assistido. O prestador verificará se existem vazamentos em torneiras, sifões e qualquer outro encanamento aparente e serão apontados os eventuais consertos que deverão ser feitos pelo cliente. A assistência cobrirá apenas os custos com a visita técnica, caso o local assistido necessite de algum reparo, o mesmo será por conta do cliente.

## **6.6. Instalação de olho mágico**

O cliente terá a sua disposição um prestador para a instalação de olho mágico na porta principal de entrada do estabelecimento. A fixação de olho mágico se restringe a portas de madeira, devendo o prestador avaliar o ponto para a realização dos furos na altura desejada pelo cliente. A realização de furos e fixação de objetos na porta de madeira dependerá do estado de conservação da porta, pois a presença de umidade, desgastes ou tipo estrutural da porta podem inviabilizar a realização do serviço. Não compreende a realização de furos e fixação de olho mágico, em portas com tratamento acústico ou blindada.

## **6.7. Avaliação e troca de tomadas, interruptores e soquetes de luz**

O atendimento será feito por um prestador que avaliará as condições dos dispositivos e pontos de conexão (tomada, interruptor e soquetes de luz), para a sua devida substituição, bem como avaliará as condições da fiação elétrica existente. O serviço será realizado desde que tecnicamente possível. A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar substituição parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel, cuja responsabilidade é inteiramente do cliente. O prestador está apto a atender um pé direito com altura máxima de 3 metro. Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como

quebra de paredes, passagem de conduítes, fiação elétrica ou aterramento). A aquisição dos dispositivos é de responsabilidade do cliente.

#### **6.8. Fixação de trilho de cortina, varão e persiana**

A Assistência providenciará o envio de um profissional para a instalação do conjunto de fixação de Persianas do tipo padrão, Trilhos de cortina ou varão. É aconselhável que o cliente possua a planta elétrica e hidráulica da residência para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede. O cliente deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente. O serviço será prestado a até uma altura de 3 metros.

### **7. OBSERVAÇÕES: RESIDENCIAL E CHECKUP LAR**

- a) Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente, assim como despesa com material.
- b) Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao cliente ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.
- c) Não será realizado quebra de parede, teto ou piso (serviços de alvenaria em geral).
- d) Os serviços não contemplam locação de andaime, equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, reparos de circuito de segurança e eventos ou consequências causadas por dolo do cliente.

### **8. ASSISTÊNCIA FUNERAL**

Assistência Funeral é um conjunto de serviços de suporte à família do cliente e o acionamento da funerária mais próxima em caso de falecimento do cliente, para que seja providenciado tudo que for necessário para a realização do funeral.

Os Responsáveis pelo cliente poderão solicitar o serviço de Assistência Funeral. O acesso é feito através de um telefone 24 horas, 7 dias por semana.

### **9. VIGÊNCIA, BENEFICIÁRIO E LIMITE - ASSISTÊNCIA FUNERAL**

#### **9.1. Vigência, beneficiário e limite**

O serviço de Assistência Funeral será fornecido de acordo com o limite do plano contratado, sendo:

Plano 6 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Plano 12 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Plano 18 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Plano 24 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Plano 36 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Plano 48 meses: limitado a 1 (um) acionamento durante o período de vigência.

Beneficiários: Plano Individual – titular do plano.

#### **9.2. Limite máximo de custos**

Os serviços serão fornecidos até o limite máximo de custos totais de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

A solicitação do serviço já é considerada como 1 (um) evento, ou seja, nos casos de cancelamento de um serviço solicitado à Central de Assistência funeral, o cliente terá sua utilização descontada do limite contratado no contrato.

### **10. SERVIÇOS FUNERAL**

O objetivo desses serviços é prestar assistência funeral ao cliente titular devidamente cadastrados junto a Central de Assistência.

Em caso de falecimento do titular, a Assistência providenciará o suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a realização do funeral, conforme coberturas descritas.

Em caso de falecimento do cliente, o familiar, antes de adotar qualquer medida, deverá obrigatoriamente entrar em contato com a Central de Atendimento, para solicitar um ou mais serviços relacionados neste manual.

## **11. SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL**

### **11.1. Traslado**

Caso o óbito ocorra fora do Município de domicílio do cliente, será fornecido traslado até o local de domicílio ou de sepultamento. A Assistência 24 horas determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local e dentro do limite de valor estabelecido no plano contratado.

### **11.2. Urna de madeira standard**

Urna comum, sem características especiais.

### **11.3. Véu**

Tecido simples para cobrir o corpo.

### **11.4. Capela**

Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares (desde que os valores sejam similares).

### **11.5. Documentação**

Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local.

### **11.6. Flores**

Coroas e arranjos de flores naturais (da estação) para a decoração da sala de velório.

### **11.7. Livro presença**

Livro ou folha para assinaturas.

### **11.8. Paramentos**

Jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório.

### **11.9. Higienização básica**

Processo de limpeza superficial do corpo para o velório, que retira impurezas existentes e melhora a salubridade. A técnica é realizada através de banhos que utilizam produtos desenvolvidos especificamente para essa finalidade e barba (quando solicitado pela família).

### **11.10. Preparação corpo**

Tamponamento (uso de tampões para vedação dos orifícios) e vestimenta (ato de vestir).

### **11.11. Tanatopraxia**

Esta técnica possibilita a preservação do corpo durante dias, dando a oportunidade aos familiares distantes de render sua última homenagem ao ente querido e permitindo que o corpo do falecido possa ser enviado a grandes distâncias para seu sepultamento. Disponível apenas para as cidades em houver previsão legal, normal ou equivalente que obrigue a realização deste serviço.

### **11.12. Necromaquiagem**

Execução de maquiagem com cosméticos específicos, para cobertura de danos e aparência natural do óbito.

### **11.13. Embalsamamento**

Utilizado para conservação do corpo por um longo período (para velórios com mais de 24 horas de duração).

### **11.14. Cortejo fúnebre**

Traslado em carro dedicado para transporte do óbito.

### **11.15. Cremação**

Efetuada somente quando o falecido, em vida, deixar por escrito (registro em cartório) ou outra forma legal. O serviço será realizado na cidade do óbito ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima e as cinzas serão encaminhadas para a cidade de domicílio do cliente no Brasil.

### **11.16. Sepultamento**

Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.

### **11.17. Taxa de sepultamento**

Em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente).

### **11.18. Anúncio de rádio/jornal**

Nota de falecimento através de rádio ou jornal.

### **11.19. Lápide**

Confecção da lápide com os dados do falecido de acordo com a regra local.

### **11.20. Religião ou credo**

Todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

### **11.21. Sepultamento de membros**

Do membro em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade de domicílio do cliente quando necessário o enterro de partes de corpo (membros superiores ou inferiores), caso estes sejam decorrentes de mutilação de causa acidental ou amputação por causa médica.

### **Observação:**

- a) Registro de Óbito: O registro do óbito em cartório deverá ser realizado pela família do cliente.
- b) Locação de Jazigo: A locação do jazigo é de responsabilidade da família do cliente. Caso a família não disponha de local para o sepultamento, a Assistência 24 horas se responsabilizará pela indicação de possível local e intermediará o serviço de locação.

## **12. EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA FUNERAL**

- a) Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas neste manual ou superiores ao limite fixado no plano contratado pelo cliente (na tabela de cobertura).
- b) Reembolso de despesas providenciadas pela família e não autorizada pela Central de Atendimento.
- c) Reembolso de despesas providenciadas pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.
- d) Roupas em geral.
- e) Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto.

- f) Xerox da documentação.
- g) Comidas e bebidas em geral.
- h) Compra ou reforma de jazigo.
- i) Cruzes.
- J) Técnicas de preservação (tanatopraxia e embalsamento) terão seus custos cobertos apenas em caso de traslado aéreo do corpo, considerando essa despesa como parte dos valores da cobertura estipulados na tabela de cobertura.

### **13. ÂMBITO TERRITORIAL - RESIDENCIAL, CHECKUP LAR E FUNERAL**

A prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

### **14. ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS - RESIDENCIAL, CHECKUP LAR E FUNERAL**

Para solicitar os serviços de ASSISTÊNCIAS, basta entrar em contato com a Central de Atendimento 24 Horas (consulte a Empresa prestadora de serviços responsável pelo atendimento em seu termo de adesão).

**ATENÇÃO:** Serviços providenciados diretamente por terceiros, sem prévio contato com a Central de Assistência 24 horas, não serão reembolsados.

**Dica:** Para agilizar o seu atendimento, tenha em mãos o código de identificação e CPF do titular do plano.

### **15. REEMBOLSOS - RESIDENCIAL, CHECKUP LAR E FUNERAL**

Os Serviços da Assistência 24 Horas – Residencial, checkup lar e Funeral não preveem, em hipótese alguma, pagamentos e/ou reembolsos em razão de serviços que os clientes venham a solicitar a terceiros, sem que a Assistência os tenha prévia e expressamente autorizado.

### **16. CANCELAMENTO - RESIDENCIAL, CHECKUP LAR E FUNERAL**

Caso o cliente deseje solicitar o cancelamento da Assistência Omni, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento pelo telefone 0800 727 0885.

A devolução do valor pago pelos serviços contratados será realizada de forma proporcional ao tempo não decorrido, a contar da data do cancelamento até a data em que a contratação dos serviços completasse o prazo final de sua vigência

### **17. PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO - RESIDENCIAL, CHECKUP LAR E FUNERAL**

O cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Ficam excluídos das prestações previstas neste manual os atos praticados por ação ou omissão do cliente causadas por má fé.

## **18. CONSIDERAÇÕES, EXCLUSÕES E SERVIÇOS NÃO VINCULADOS - RESIDENCIAL, CHECKUP LAR E FUNERAL**

Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores. Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para as cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

## **19. EXCLUSÕES GERAIS - RESIDENCIAL, CHECKUP LAR E FUNERAL**

- a) Serviços acionados e solicitados diretamente pelo cliente sem o prévio conhecimento e autorização das empresas prestadoras de serviços de Assistência 24 horas;
- b) Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações das empresas prestadoras de serviços de Assistência 24 horas ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo cliente como antecipação, extensão ou realização do serviço.
- c) As ocorrências derivadas de Caso Fortuito ou Força Maior, e eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos ou qualquer outra convulsão da natureza;
- d) Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- e) 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.
- f) Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves e tumultos, comoções sociais, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o cliente provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- g) Atos ou atividades das Forças Armadas ou Forças de Segurança em tempos de guerra.
- h) Nos casos de enchentes, apesar de não poder intervir no momento do evento, a assistência 24 horas atenderá normalmente, após a regularização da situação local.
- i) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- j) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
- k) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do bem assistido;
- l) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel assistido (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- m) Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.



Consulte a empresa responsável pelo atendimento em seu termo de adesão.

**Central de Relacionamento Omni:**

4004 3500 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 701 3500 (demais regiões)

SAC: 0800 727 0885

Ouvidoria: 0800 701 0412

