

# Manual de Assistência 24h



**BRASILCAP**

Ourocap Empresa

## CONDIÇÕES GERAIS

Veja aqui todos os serviços que você tem direito ao adquirir o seu título de capitalização **Ourocap Empresa**, Processo SUSEP nº 15414.003229/2005-24.

“A aprovação deste título pela SUSEP não implica por, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação as normas em vigor.”

É uma grande satisfação tê-lo como cliente.

Além de todas as vantagens exclusivas que o seu produto oferece, você ainda tem direito a Assistência 24 horas.

Para solicitar, ligue gratuitamente para **0800 727 9707**. O atendimento funciona **24 horas** por dia para todo o Brasil. Basta informar a razão social e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica ou nome completo e CPF, no caso de Pessoa Física. Ressaltamos que os serviços serão prestados somente no endereço que constar no seu cadastro.

Confira neste Manual os serviços de Assistência 24 horas que visam atender ao Titular em situações de emergência envolvendo o local assistido, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

# Índice

Glossário.....	5
Eventos Garantidos.....	6
Atendimento e Condições para solicitação das Assistências.....	7
Descrição da Assistência.....	8
Serviço de Chaveiro para Acesso ao Local Assistido por Eventos Externos.....	10
Serviço de Chaveiro para Acesso ao Local Assistido por Eventos Emergenciais.....	10
Serviço de Limpeza do Local Assistido.....	11
Serviço de Proteção Urgente do Local Assistido.....	11
Serviço de Transporte e Guarda de Mobiliário.....	12
Serviço de Encanador por Eventos Externos.....	13
Encanador por Eventos Emergenciais.....	13
Eletricista por Evento Externo.....	14
Eletricista por Evento Emergencial.....	14
Serviços de Vidraceiro.....	14
Serviço de Cobertura Provisória de Telhados.....	15
Serviço de Fixação de Antenas.....	16
Serviço de Regresso Antecipado.....	16
Serviço de Recuperação de Veículo.....	17
Serviço de Remoção Inter Hospitalar.....	18
Transmissão de Mensagens Urgentes.....	19
Serviço de Informações de Emergência.....	20
Limite de duração da Assistência.....	20
Limite Territorial da Assistência.....	20
Exclusões .....	21
Disposições Finais.....	22
Central de Atendimento da Brasilcap.....	24

# 1. Glossário

1.1 Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência 24h visam atender ao Titular em situações de emergência envolvendo o local assistido, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- (a) **Assistência Residencial/Empresarial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- (b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Titulares, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- (c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Residencial/Empresarial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Titular quando da solicitação dos Serviços.
- (d) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência 24h**, seus limites e condições.
- (e) **Domicílio/Empresa:** é o endereço permanente do Titular, em território brasileiro, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência 24h**, doravante denominado “**local assistido**”. Referido endereço deverá constar nos registros (sistema) para ter direito à cobertura.
- (f) **Situação Inabitável:** quando o local assistido não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança ou conforto, compatíveis com sua utilização normal, devido à lama, água, fuligem, etc, decorrente de **Eventos previstos nestas Condições Gerais**.
- (g) **Evento Garantido:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência 24h** pelo Titular, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência 24h** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 2, doravante denominado simplesmente “**Evento**” ou “**Evento Garantido**”.
- (h) **Titular:** é a pessoa física e jurídica proprietária do Título Ourocap Empresa com parcelas a partir de R\$ 400,00.
- (i) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços.
- (j) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência 24h solicitada.

## 2. EVENTOS GARANTIDOS

2.1 A **Assistência 24h** ocorrerá nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

2.1.1 **Eventos Emergenciais**, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo o local assistido/Empresa, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo à Residência, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências nas situações elencadas abaixo:

- **Problemas Hidráulicos:** vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa de inspeção de gordura e esgoto do local assistido;
- **Problemas Elétricos:** tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia no local assistido;
- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao local assistido, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência 24h** não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Chaveiro para Acesso ao local assistido:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao local assistido.

2.1.2 **Eventos Externos** envolvendo a Local assistido serão aqueles considerados súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais no local assistido ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **Explosão** - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- **Incêndio acidental ou provocado por terceiros** - combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- **Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes** - atingindo direta ou indiretamente local assistido do Titular;
- **Tremores de Terra;**
- **Danos elétricos** - Avarias na rede elétrica interna do local assistido devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- **Queda de raios** - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o local assistido;
- **Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados** - praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem no local assistido, desde que registrados às autoridades por meio de Boletim de Ocorrência;

- **Queda de aeronaves** – choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- **Alagamento em decorrência de acidente interno acidental** - Danos por água provenientes súbita e imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- **Arrombamento de portas ou janelas;**
- **Impacto de veículos terrestres ou animais** - desde que não conduzidos pelo Titular, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- **Derrame súbito de óleo** - de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- **Quebra de vidros** - incluindo espelhos desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 mm (quatro milímetros) e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;
- **Quebra ou queda de antenas exteriores** - de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar** - destinados à utilização do Titular salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Vazamento de Gás.**

2.1.3 **Acidente Pessoal** envolvendo Titular, 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 Titular.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

- 3.1 O Titular terá direito ao Serviço de **Assistência 24h** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.
- 3.2 Para utilização das Assistências, o Titular deverá seguir, **SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O LOCAL ASSISTIDO 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 Titular, do local assistido, 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:
  - Nome completo e número do CPF/CNPJ do Titular;
  - Endereço completo de Domicílio ou Empresa;
  - 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;
- (e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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

3.4 Para que o Titular seja elegível à utilização da **Assistência 24h**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) o título deverá estar vigente na data do evento, ou seja, com o pagamento em dia e sem o resgate antecipado ter sido solicitado.
- b) o local assistido e o Titular deverão constar do Cadastro.
- c) o Titular terá direito a utilização do serviço da **Assistência 24h** três dias úteis após o pagamento do título.

3.5 Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Titular são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Titular direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência 24h**.

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

## 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1 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.



- 4.2 O Titular deverá zelar pelo local assistido até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.
- 4.3 A **Assistência 24h** não se responsabiliza por quaisquer danos à Residência, Titular e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.
- 4.4 A **Assistência 24h** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Titular diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Titular serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência.
- 4.5 A **Assistência 24h** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o local assistido apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.
- 4.6 A **Assistência 24h** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas no local assistido.
- 4.7 Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência 24h** caso se constate:
- a) que o Titular não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência 24h**;
  - b) que o Titular contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
  - c) que o Titular deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.
- 4.8 Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Titular intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Titular deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.
- 4.8.1 Na hipótese do item 4.8 acima, se o contato do Titular ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.
- 4.9 O Titular não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.
- 4.10 A Assistência cancelada pelo Titular, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

- 4.11 Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Titular, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Titular diretamente do Prestador.
- 4.12 A **Assistência 24h** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência 24h** ou coloquem em risco a segurança do Titular ou terceiros.

## 5. OS SERVIÇOS

### 5.1 SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO LOCAL ASSISTIDO POR EVENTOS EXTERNOS

- 5.1.1 Se, em consequência de Eventos Externos envolvendo roubo ou furto qualificado, o local assistido ficar vulnerável (porta(s) de entrada ao local assistido) e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a **Assistência 24h** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realizar reparo provisório ou, se possível, o reparo definitivo.
- 5.1.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado (Conforme o item 5.2 destas Condições Gerais).
- 5.1.3 Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.
- 5.1.4 A **Assistência 24h** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Titular, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.
- 5.1.5 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- **Horário de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
  - **Horário de Prestação de Serviço:** 24 (vinte e quatro) horas.

### 5.2 SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO LOCAL ASSISTIDO POR EVENTOS EMERGENCIAIS

- 5.2.1 Se, em consequência de Situação Emergencial, de perda, quebra de chaves na fechadura e roubo ou furto de chaves que impeça o acesso à Residência (porta(s) de entrada ao local assistido), a **Assistência 24h** se encarregará do envio e custos de mão de obra de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave conforme limites especificados nestas Condições Gerais.

5.2.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

• **Limite: mão de obra do prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento. 1 (um) acionamento por Evento. Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência do título. Execução de até 1 (uma) cópia de chave por Evento.**

5.2.3 Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.

5.2.4 A **Assistência 24h** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Titular, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

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

• **Horário de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;

• **Horário de Prestação de Serviço:** 24 (vinte e quatro) horas.

### 5.3 SERVIÇO DE LIMPEZA DO LOCAL ASSISTIDO

5.3.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização do local assistido, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Titular, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência 24h** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir:

5.3.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

• **Limite: mão de obra do prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por Evento. 1 (um) acionamento por Evento. Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência do título.**

5.3.3 A **Assistência 24h** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Titular.

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

• **Horário de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;

• **Horário de Prestação de Serviço:** segunda à sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

### 5.4 SERVIÇO DE PROTEÇÃO URGENTE DO LOCAL ASSISTIDO

5.4.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos nestas Condições Gerais, o local assistido ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à Residência, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu

interior, a **Assistência 24h** providenciará o envio de 01 (um) Prestador que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

5.4.2 O Titular será responsável por garantir condições mínimas ao prestador, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário etc.

5.4.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

• **Limite: mão de obra do prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento. Até 2 (dois) dias de proteção por Evento. 1 (um) acionamento por Evento. Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência do título.**

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

• **Horário de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;

• **Horário de Prestação de Serviço:** 24 (vinte e quatro) horas.

## **5.5 SERVIÇO DE TRANSPORTE E GUARDA DE MOBILIÁRIO**

5.5.1 Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais o local assistido ficar inabitável ou existir a necessidade de reparos ou reformas por nossos Prestadores em algum dos serviços contemplados na **Assistência 24h** que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes a um específico cômodo do local assistido, a **Assistência 24h** se encarregará, conforme limites especificados a seguir, da:

a) Mudança até local provisório indicado pelo Titular para a guarda dos objetos;

b) Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no local assistido.

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

5.5.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado observando-se tanto a limitação financeira, quanto de distância (km) entre o local assistido e o local para guarda dos móveis.

• **Limite: até R\$ 500,00 (quinhentos reais) com custo de guarda do mobiliário doméstico por evento. 1 (um) acionamento por Evento. Até no máximo 03 (três) acionamentos por vigência do título.**

5.5.4 Para ter direito a esse serviço o Titular deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento que deixou seu local assistido inabitável.

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

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

## 5.6 SERVIÇO DE ENCANADOR POR EVENTOS EXTERNOS

5.6.1 Se, em consequência dos Eventos Externos, em que o local assistido estiver alagada ou em risco de alagamento, a **Assistência 24h** se encarregará do envio e custo de mão de obra de um Prestador para conter provisoriamente a situação de alagamento, considerando os limites especificados a seguir.

5.6.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado (conforme item 5.7 destas Condições Gerais).

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

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

## 5.7 ENCANADOR POR EVENTOS EMERGENCIAIS

5.7.1 Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas hidráulicos, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **Assistência 24h** arcará com o custo de mão de obra do Prestador para a contenção emergencial, considerando os limites especificados a seguir.

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

5.7.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

- **Limite: mão de obra do prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento. 1 (um) acionamento por Evento. Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência do título.**

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

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

## 5.8 ELETRICISTA POR EVENTO EXTERNO

5.8.1 Se, em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas do local assistido, que provoquem a falta de energia no local assistido ou em alguma de suas dependências ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência 24h** se responsabilizará pelo envio e custo de mão de obra do Prestador para controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica, considerando os limites especificados a seguir.

5.8.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado (conforme item 5.9 destas Condições Gerais).

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

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

## 5.9 ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL

5.9.1 Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas elétricos, destas Condições Gerais, casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa no local assistido, a **Assistência 24h** se responsabilizará pelo envio e custo do Prestador para conter a Situação Emergencial, desde que possível tecnicamente, conforme limites especificados a seguir.

5.9.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

- **Limite: mão de obra do prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por Evento. 1 (um) acionamento por Evento. Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência do título.**

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

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

## 5.10 SERVIÇO DE VIDRACEIRO

5.10.1 Se, em consequência de Situação Emergencial, de quebra de vidros por acidente, ou quebra dos vidros das portas ou janelas externas do local assistido, a **Assistência 24h** se encarregará do envio de um Prestador para conter a situação ou, quando possível,

executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição necessário: canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura, conforme limites mencionados a seguir.

5.10.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

- **Limite: mão de obra do prestador até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por Evento. Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência.**

5.10.3 A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da Assistência 24h, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação, portanto, a Assistência 24h não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas do local assistido. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Assistência 24h fornecerá a colocação de tapume; neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

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

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

## 5.11 SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

5.11.1 Se, em consequência de Evento Garantido, ocorrer destelhamento parcial no local assistido e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos prestadores envolvidos) a cobertura provisória do telhado para a proteção do interior do local assistido, a **Assistência 24h** providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado a fim de proteger provisoriamente o local assistido, até os limites mencionados a seguir.

5.11.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

- **Limite: mão de obra do prestador até R\$ 400,00 por Evento. 1 (um) acionamento por Evento. Até, no máximo, 01 (um) acionamento por vigência.**

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

5.11.4 Esse serviço não inclui reparos no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparos em calhas, forro e beirais.

5.11.5 A **Assistência 24h** somente arcará com os custos de mão-de-obra do Prestador, cabendo ao Titular arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

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

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

## 5.12 SERVIÇO DE FIXAÇÃO DE ANTENAS

5.12.1 Se, em consequência de Eventos Externos, a saber, granizo, ciclone, furacão, tornado, vendaval, impacto de veículos e queda de aeronaves, ocorrer deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a **Assistência 24h** arcará com o envio e custo de mão de obra um Prestador para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns do local assistido, desde que tecnicamente possível, até os limites mencionados abaixo.

5.12.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

- **Limite: mão de obra do prestador até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento. 1 (um) acionamento por Evento. Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência do título.**

5.12.3 Os custos com conserto da antena, antenas de TV por assinatura, sintonia de canais ou imagem, ou substituição de peças da antena serão de responsabilidade exclusiva do Titular.

5.12.4 A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica. A **Assistência 24h** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

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

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

## 5.13 SERVIÇO DE REGRESSO ANTECIPADO

5.13.1 Caso o Titular se encontre em viagem dentro do território nacional e ocorrer um dos Eventos Garantidos, sendo necessário o seu regresso em função de danos à Residência, a **Assistência 24h** providenciará sua viagem de regresso antecipado, desde



que o meio de transporte utilizado/contratado pelo Titular para esta viagem não possibilite a sua locomoção no tempo necessário conforme limites especificados abaixo.

5.13.2 O meio de transporte a ser utilizado será de livre escolha da **Assistência 24h**, podendo ser aéreo (classe econômica) ou terrestre (carro, ônibus ou trem), a ser definido conforme menor horário de chegada ao local do Evento, criticidade do Evento e disponibilidade das Companhias de transporte, restando certo que passagem aérea, só será considerada se o Titular se encontrar a mais de 300 km (trezentos quilômetros) do endereço de partida do Acompanhante, ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

5.13.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

- **Limite: até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo com regresso antecipado por Evento. 01 (um) acionamento por Evento. Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência do título.**

5.13.4 Com a finalidade de providenciar o regresso antecipado do Titular, a Central de Assistência se sub-rogará nos direitos do Titular junto às Companhias Aéreas, agentes e operadores turísticos, a(s) passagem(ns) original(is) do Titular e poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas, agentes de viagens ou operadores turísticos, os bilhetes de transporte do Titular, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte no trajeto de ida, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo. Para tal efeito, a(s) passagem(ns) original(is) do Titular, passará(ão) a ser da Central de Assistência devendo o Titular enviá-la(s) juntamente com o Termo de sub-rogação assinado, assim que retornar ao Município de Domicílio.

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

- **Horário de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Horário de Prestação de Serviço:** conforme disponibilidade dos prestadores de transporte no local de viagem e Residência.

## **5.14 SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO**

5.14.1 Na hipótese de utilização dos Serviços de Regresso Antecipado, caso o Titular necessite retornar ao local onde deixou o seu veículo, a **Assistência 24h** se responsabilizará pelo custo de uma passagem aérea na classe econômica ou outro meio de transporte, a critério da **Assistência 24h**, para que o veículo possa ser recuperado.

5.14.2 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

- **Limite: até R\$ 500,00 (quinhentos reais) em custo de passagem para recuperação do veículo por Evento. 1 (um) acionamento por Evento. Até, no máximo, de 2 (dois) acionamentos por vigência do título.**

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

- **Horário de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
- **Horário de Prestação de Serviço:** conforme disponibilidade dos prestadores de transporte no local de Residência e onde deixou o Veículo.

## **5.15 SERVIÇO DE REMOÇÃO INTER HOSPITALAR**

5.15.1 Se, em consequência dos Eventos Garantidos, o Titular sofrer ferimentos e necessitar de cuidados médicos, e o local onde está sendo atendido não tem condições técnicas e/ou estruturais para fazê-lo, após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes e conforme avaliação médica da equipe que atendeu o Titular naquele hospital, houver a necessidade de remoção do Titular para uma unidade hospitalar mais apropriada, a **Assistência 24h** providenciará esta remoção por meio de transporte adequado.

5.15.2 A remoção somente poderá ser realizada pela **Assistência 24h** após apresentação de pedido do médico que estiver atendendo o Titular no local do Evento. O pedido do médico local deve necessariamente conter as seguintes informações por ESCRITO:

- a) Que o local onde o Titular está internado, segundo critérios exclusivamente médicos, não tem condições técnicas e estruturais para atendê-lo;
- b) O estado de saúde do Titular (descrição clínica detalhada), e o(s) tratamento(s) e medicamento(s) que vem (em) sendo aplicado(s) ao mesmo;
- c) O meio de transporte recomendado para a remoção inter hospitalar, podendo ser feita por ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI, e sua justificativa clínica para tal;
- d) O hospital mais próximo com condições de receber o Titular e se este tem condições clínicas de ser removido até o hospital.

5.15.3 Independentemente do pedido do médico referido acima, a remoção ainda precisará da anuência da Equipe Médica da **Assistência 24h**, a qual poderá decidir sobre a necessidade da remoção inter hospitalar, bem como sobre o meio de transporte que será utilizado (ambulância, carro, avião comercial ou avião UTI).

5.15.4 Se necessário, de acordo com critérios médicos, um médico ou uma enfermeira deverá acompanhar o paciente para possibilitar a remoção inter hospitalar.

5.15.5 Os serviços de assistência de remoção inter hospitalar somente serão prestados de e/ou para hospitais também situados em território brasileiro.

- 5.15.6 Nenhum outro motivo que não o da estrita necessidade médica poderá determinar a remoção.
- 5.15.7 Serão de responsabilidade do Titular e/ou a sua família e/ou responsáveis legais:
- O dever de localizar e garantir uma vaga hospitalar no hospital de destino para o Titular;
  - Enviar para a Equipe Médica da **Assistência 24h** a confirmação da vaga, por escrito, por fax ou e-mail, devidamente assinada e identificada com o Código Regional de Medicina (CRM) do médico do hospital para onde ele deverá ser transferido.
- 5.15.8 A remoção do Titular só será iniciada quando esta vaga hospitalar de destino estiver assim confirmado com a Central de Assistência.
- 5.15.9 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência 24h contratado.
- **Limite: até R\$ 3.000,00 (três mil reais) em custo de remoção inter hospitalar por Evento. 1(um) acionamento por Evento. Até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência do título.**
- 5.15.10 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- **Horário de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
  - **Horário de Prestação de Serviço:** 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.16 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

- 5.16.1 Quando o Titular entender necessário e solicitar, terá à sua disposição a Central de Assistência para a transmissão de Mensagens Urgentes, a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do território nacional.
- 5.16.2 A **Assistência 24h** se responsabiliza pelo custo com ligações locais ou interestaduais para transmissão da mensagem.
- 5.16.3 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.
- **Limite: Telefonia nacional**
- 5.16.4 Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- **Horário de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
  - **Horário de Prestação de Serviço:** 24 (vinte e quatro) horas.

## 5.17 SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DE EMERGÊNCIA

5.17.1 Na hipótese em que o Titular solicitar informação sobre telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a **Assistência 24h** fornecerá o número do telefone disponível no cadastro de seus Prestadores ou sites de consultas telefônicas.

5.17.2 A **Assistência 24h** se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do Titular acionar o serviço.

5.17.3 A **Assistência 24h** não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo Titular.

5.17.4 Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores da **Assistência 24h** ou à disponibilidade do número de telefone em registros públicos.

5.17.5 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência 24h** contratado.

- **Limite: Sem limites de acionamentos por evento.**

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

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

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

6.1 A Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Titular:

- a) na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Titular 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 Titular 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

7.1 Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

- 7.2 Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Titular será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.
- 7.3 Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Titular será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## 8. EXCLUSÕES

- 8.1 A **Assistência 24h** não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:
- a) Imóveis, todas ou em parte, utilizadas para fins residenciais ou empresariais, seja pelo Titular ou por terceiros;
  - b) 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;
  - c) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Titular ou Representante Legal.
  - d) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem o local assistido do Titular por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
  - e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;
  - f) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da **Assistência 24h** ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Titular;
  - g) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência 24h ou que caracterizem falta de manutenção do local assistido;

- h) 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;
- i) 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 local assistido indicada pelo Titular;
- j) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
- k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- l) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Titular na utilização dos serviços da **Assistência 24h**, ou por qualquer meio, bem como se o Titular procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência 24h**, ou por qualquer meio, bem como se o Titular procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência 24h**;
- m) Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 9.1 Em caso de emergência, o Titular 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 Titular antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Titular.
- 9.2 O Titular deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.
- 9.3 O Titular se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência 24h**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.
- 9.4 Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência 24h** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.
- 9.5 Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência 24h** ficará sub-rogada dos direitos do Titular com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Titular

deverá colaborar com a **Assistência 24h**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.

9.6 Os Serviços da **Assistência 24h** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 4.12, acima.

9.6.1 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.

9.6.2 O Titular 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.

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

9.8 Para análise de reembolso, o Titular 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 Titular;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

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

9.10 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.

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

- 9.12 A Brasilcap se reserva o direito de a qualquer tempo incluir, alterar, excluir os serviços oferecidos na **Assistência 24 horas**.

## 10. CENTRAL DE ATENDIMENTO DA BRASILCAP

### 2ª A 6ª FEIRA:

#### Internet

[www.brasilcap.com.br](http://www.brasilcap.com.br)

[www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)

#### Central de Atendimento da Brasilcap

Clientes (8h00 às 21h00)

0800 729 0800

Deficientes Auditivos ou de Fala

0800 729 0910

Agências BB

0800 729 0009