

**ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL – PROTECTCASA**
**1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

<b>ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL</b>			
<b>Serviço</b>	<b>Tipo de Evento</b>	<b>Limite de Utilização</b>	<b>Limite Serviços</b>
Revisão da Instalação elétrica	A Pedido do Cliente	. Mão de obra do Prestador até R\$ 500,00 (quinhentos reais) para execução de até 03 (três) serviços.	-
Descarte de Material Imprestável			. 01 (um) acionamento por vigência e coleta de até 3 (três) itens por acionamento.
Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças			. Limitado até 5 (cinco) portas, janelas ou portões
Verificação de Vazamentos			-
Limpeza de Ralos e Sifões			. Limitado até 4 (quatro) unidades
Mudança de móveis entre cômodos			. Limitado até 2 (dois) móveis
Instalação de Olho Mágico			. Limitado até 1 (um) olho mágico
Fixação de Antenas - Serviço Exclusivo para Casas			. Limitado até 1 (uma) antena
Troca de Vidros			. Até 2 (duas) peças
Troca de Lâmpadas e Tomadas			. Até 5 (cinco) unidades
Fixação de Quadros, Prateleiras, Persianas e Varal de Teto			. Até 5 (cinco) unidades para prateleiras e quadros e 1 (uma) unidade para persianas e varal de teto.
Limpeza de Caixa D'água e Calhas - Serviço exclusivo para casas			. Calhas - até 50 (cinquenta) metros lineares; . Caixa d'água - limitado a 2 (duas) caixas d'água até 1.000 (mil) litros cada
Guia de Profissionais			. Ilimitado

## 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Check Up Residencial** visam atender ao Usuário na inspeção domiciliar, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

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

- a) **Assistência Check Up Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Check Up Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- e) **Contratante: Excelsior**
- f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Check Up Residencial**, seus limites e condições.
- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Check Up Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- h) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Check Up Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.

- i) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Check Up Residencial** através do Cadastro.
- j) **Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.
- k) **Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- l) **Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Check Up Residencial** solicitada.

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

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Check Up Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Número do Contrato;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
  - Endereço completo de Domicílio;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência para as medidas necessárias para a devida prestação de serviço;
- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

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

A Central de Assistência somente procederá ao acionamento se o Usuário atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item abaixo.

Para que o Usuário esteja apto à utilização da **Assistência Check Up Residencial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

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

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

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, território e valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Check Up Residencial**.

O Usuário terá direito a um Check Up Residencial por vigência.

A **Assistência Check Up Residencial** se responsabiliza apenas pelo custo de mão-de-obra, até o valor máximo informado no item 1 destas Condições Gerais.

Cabe ao Usuário a despesa com a aquisição de materiais necessários para a execução dos serviços, bem como com os custos excedentes com de mão-de-obra.

A **Assistência Check Up Residencial** será realizada somente a partir do momento em que o Usuário tiver adotado as seguintes providências:

Para o serviço de limpeza de caixa d'água é necessário que o Usuário desligue o registro com uma antecedência de 24 (vinte e quatro) horas da visita.

Ao entrar em contato com a Central de Assistências para a solicitação do Check Up Residencial é necessário informar a altura do pé direito do imóvel.

Para a devida prestação de serviços é necessário que haja um representante no imóvel para acompanhamento do serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.

O agendamento do Check Up Residencial poderá ocorrer com o mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com no mínimo 12 (doze) horas de antecedência.

O cancelamento de visita com antecedência inferior a 24 (vinte e quatro) horas, ou a ausência de um responsável no Imóvel será computado como visita efetivamente realizada, para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

A **Assistência Check Up Residencial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Check Up Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência e da disponibilidade dos profissionais para a realização dos serviços. Não havendo profissional disponível, a Central de Assistência orientará o Usuário sobre como proceder.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo computada a visita como efetivamente realizada, para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

A **Assistência Check Up Residencial** 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 Check Up Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Todos os serviços previstos na **Assistência Check Up Residencial** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão reembolsadas as despesas.

Caso ocorram quaisquer imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Para os serviços disponibilizados pela Assistência Residencial, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

## 5. OS SERVIÇOS

### REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

A **Assistência Check Up Residencial** providenciará o envio de um profissional para a realizar a verificação do imóvel quanto às condições de estrutura elétrica, preocupando-se em alertar o Usuário quanto a riscos de curto circuito e incêndio no imóvel.

Após a identificação das condições de estrutura elétrica, a Assistência não se responsabilizará pela execução dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Usuário a realização dos serviços indicados pelo relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

Não está incluída neste item qualquer outra manutenção e/ou instalação de rede e cabeamento.

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

### DESCARTE SUSTENTÁVEL

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Check Up Residencial** providenciará o envio de Prestador para coleta de itens conforme condições contratadas. Após a retirada, os itens passarão por processo que visa garantir a correta destinação e manejo dos resíduos, minimizando assim impactos ao meio ambiente.

A data para efetiva coleta dos itens deverá ser agendada com mínimo 5 dias de antecedência, a fim de garantir a otimização das rotas de coleta e conseqüentemente minimizar a emissão de poluentes.

A coleta de itens deverá ser acompanhada por um responsável no local.

Para que a coleta dos itens seja realizada, os móveis ou equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada.

Caso no local não seja permitida a entrada de veículo do Prestador, o Usuário deverá providenciar o deslocamento dos itens até o veículo do Prestador.

O Usuário deverá, no ato da entrega do item ao Prestador, assinar uma carta de doação, que transfere a responsabilidade sobre o bem à **Assistência Check Up Residencial**.

Caso seja de interesse do Usuário, a **Assistência Check Up Residencial**, exclusivamente através de e-mail (correio eletrônico), o “Certificado de Garantia de Descarte Ecológico”.

Este serviço está limitado até, no máximo, 1 (um) acionamento (s) por vigência ecoleta de até 3 (três) itens por acionamento de acordo com o plano de **Assistência Check Up Residencial** contratado.

#### RELAÇÃO DE ITENS COLETÁVEIS

<b>Categoria</b>	<b>Produtos</b>
<b>Aparelho de Áudio</b>	Som rack / Home Theater
<b>Geladeira e Freezer</b>	Geladeira
	Freezer horizontal ou vertical
	Frigobar
<b>Eletrodomésticos de grande porte</b>	Aparelhos de ar condicionado
	Lava louça
	Lavadoras domésticas
	Secadoras domésticas
	Fogão
<b>Móveis</b>	Sofás
	Mesas
	Poltronas
	Armários

#### **LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS**

A de **Assistência Check Up Residencial** realizará a lubrificação de fechaduras e dobradiças de até 5 (cinco) portas, janelas ou portões do imóvel.

A lubrificação poderá ser feita em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique na desmontagem dos mesmos.

Para o serviço de Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças a **Assistência Check Up Residencial** fornecerá o material utilizado.

### **VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTOS**

A Assistência fará uma verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.

Após a identificação de possíveis vazamentos, a Assistência não se responsabilizará pela execução dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Usuário a realização dos serviços indicados pelo relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

### **LIMPEZA DE RALOS E SIFÕES**

A **Assistência Check Up Residencial** disponibilizará ao Usuário o serviço de limpeza de até 4 (quatro) ralos e sifões do imóvel.

O serviço em questão será prestado, desde que não inclua a utilização de aparelhos de detecção eletrônica ou qualquer equipamento específico.

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

### **MUDANÇAS DE MÓVEIS ENTRE CÔMODOS**

A Central de Assistências auxiliará no remanejamento de até 02 (dois) móveis no interior do imóvel, ou seja, de um cômodo para o outro.

O serviço em questão será realizado desde que não seja necessária a desmontagem dos móveis e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa, sem o auxílio de equipamentos.

### **INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO**

A Assistência providenciará a instalação de 01 (um) olho mágico na porta ou nas portas principais do imóvel.

A Assistência responsabiliza-se apenas pela instalação do olho mágico, sendo de responsabilidade do Usuário a compra do olho mágico e os materiais necessários à

---

instalação  
CONDICÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL – PROTECTCASA

---

---

**CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL – PROTECTCASA**

---

O serviço em questão será realizado exclusivamente em portas de madeira.

**FIXAÇÃO DE ANTENAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS**

A **Assistência Check Up Residencial** disponibiliza ao Usuário o serviço de fixação de até 01 (uma) antena do tipo VHF ou UHF, disponível apenas para casas.

O serviço será prestado desde que seja tecnicamente possível.

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 Cliente.

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 Check Up Residencial** não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

Serviço disponível apenas para casas, e não realiza o serviço de fixação de antenas coletivas, TV.

**TROCA DE VIDROS**

A **Assistência Check Up Residencial** providenciará um profissional para a substituição de até 02 (duas) peças de vidros quebrados no imóvel.

A substituição dos vidros poderá ser parcial ou total, limitando-se ao total de 1 (um) metro quadrado e de até 3 (três) milímetros de espessura, por acionamento.

Este Serviço não abrange a troca de vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumês ou qualquer outro tipo de vidro especial.

Tratando-se de caráter de manutenção do imóvel, o serviço só é válido para vidros que estejam quebrados, trincados ou que estejam faltando no imóvel.

A **Assistência Check Up Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

---

**CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL – PROTECTCASA**

---

**TROCA DE LÂMPADAS E TOMADAS**

A Central de Assistências providenciará o envio de um profissional para realizar a troca de até 05 (cinco) unidades de lâmpadas, tomadas e receptores.

A **Assistência Check Up Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

**FIXAÇÃO DE QUADROS, PRATELEIRAS, PERSIANAS E VARAL DE TETO**

A **Assistência Check Up Residencial** providenciará o envio de um profissional para realizar de até 05 (cinco) a fixação de quadros e prateleiras, e, de até 01 (uma) persianas e varal de teto no local indicado pelo Usuário.

Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

A **Assistência Check Up Residencial** responsabiliza-se apenas pela mão-de-obra, sendo de responsabilidade do Usuário a compra dos materiais necessários para a execução dos serviços.

**LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA E CALHAS – SERVIÇO EXCLUSIVO PARA CASAS**

A **Assistência Check Up Residencial** providenciará a limpeza de caixa d'água e/ou calhas, serviço este que será prestado apenas em casas.

O Serviço de Limpeza de Caixa d'água está limitado a 2 (duas) caixas d'água com até 1000 (mil) litros cada uma.

Para a prestação do serviço em questão, é necessário que o Usuário tenha desligado o registro há 24 horas. Caso o Usuário não tenha seguido a orientação, o Prestador de Serviços não realizará o procedimento, sendo contabilizado como uma visita efetivamente realizada, para fins de computo dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

O serviço de limpeza de calhas consiste na varredura e retirada de sujeira e detritos, limitado a 50 (cinquenta) metros lineares de calhas, não contemplando a limpeza de coletores de água.

A limpeza de caixa d'água e/ou calhas será executada desde que seja possível o acesso à caixa d'água através de uma com comprimento máximo de 6 (seis) metros.

**GUIA DE PROFISSIONAIS**

A **Assistência Check Up Residencial** se encarregará da indicação de profissionais, conforme descrito abaixo, para a elaboração de orçamento.

Segue abaixo as especialidades de profissionais que poderão ser indicados através da **Assistência Check Up Residencial**:

- Carpinteiro
- Chaveiro
- Eletricista
- Encanador
- Faxineiro
- Marceneiro
- Pedreiro
- Pintor
- Profissional de Desentupimento
- Técnico em Conserto de Eletrodomésticos
- Técnico de Dedetização
- Técnico de Desratização
- Vidraceiro

A Assistência responsabiliza-se pelos custos e organização da visita do profissional para o orçamento desejado, os custos com a realização do serviço, materiais e a mão-de-obra são de responsabilidade do Usuário.

**6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

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

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

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;

- d) Quando o cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## **7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Os Serviços serão prestados em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada, disponível e credenciados pela **Assistência Check Up Residencial**. Caso na cidade não exista a infraestrutura credenciada necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades, nas quais não haja infraestrutura adequada, disponível e credenciada pela **Assistência Check Up Residencial**, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## **8. EXCLUSÕES**

**A ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL NÃO SE RESPONSABILIZA PELAS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:**

**ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.**

**CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM O IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;**

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

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:****EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;****DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA EUROP ASSISTANCE BRASIL, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;****EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA CHECK UP RESIDENCIAL;****REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.****A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	<a href="https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx">https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

**9. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência **Check Up Residencial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

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

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

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

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

- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- c) Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

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

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

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

A **Assistência Check Up Residencial** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.