

## CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24 HORAS

### ALFA CONDOMÍNIO

### PROCESSO SUSEP 15414.900991/2018-75

Versão 1.1.20 – 1 de Maio de 2020



## OUVIDORIA

É um canal independente de comunicação, criado para auxiliar os clientes na solução de eventuais divergências sobre o contrato de seguro, podendo ser usado depois de esgotados os canais regulares de atendimento, tais como SAC (Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos na divergência em questão.

### OBJETIVOS DA OUVIDORIA

As empresas Alfa Seguros S.A. – CNPJ 02.713.529/0001-88 – Código SUSEP 0646-7 e Alfa Previdência e Vida S.A. – CNPJ 02.713.530/0001-02 – Código SUSEP 0289-5 instituíram a figura do Ouvidor com os seguintes objetivos:

- Receber os recursos dos clientes;
- Informar sobre o encaminhamento e andamento dado à sua solicitação;
- Apreciar e resolver os eventuais conflitos de interesse que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada, protegendo seus direitos e garantindo a equidade de suas relações com nossas empresas;
- Conhecer as opiniões, os anseios, insatisfações e elogios dos clientes.

### QUEM PODE RECORRER

Os segurados, beneficiários, terceiros, corretores em nome de clientes, estipulantes e representantes legais que discordem de decisões tomadas pelas nossas empresas em questões derivadas dos respectivos contratos de seguros, ou que já tenham decorrido 30 (trinta) dias do pedido formulado.

Para maior agilidade do processo o pedido de análise, com a documentação respectiva, poderá ser enviado pelo corretor de seguros ao Ouvidor.

### O QUE PRECEDE

- 1º) Os canais regulares de atendimento (SAC – Serviço de Atendimento a Clientes) e departamentos envolvidos, devem ter analisado o pedido antes de o recurso ser apresentado à Ouvidoria.
- 2º) Somente serão analisados os casos cujas reclamações não tenham sido objeto de ação judicial ou tenham recorrido aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

### COMO RECORRER

O recurso é gratuito, deve ser formulado por escrito e encaminhado a:

OUVIDORIA – Alfa Seguros

Alameda Santos, nº 466 – 7º andar CEP: 01418-000 - São Paulo – SP

E-mail: [ouvidoria@alfaseg.com.br](mailto:ouvidoria@alfaseg.com.br)

Telefone: 0800 774 2352

Para uso exclusivo de deficientes auditivos: 0800 770 5140

Após acusar o recebimento dos recursos, o Ouvidor analisará cada caso tendo o prazo de até 15 (quinze) dias para sua resolução.

### **MAIOR GARANTIA PARA O SEGURADO**

As decisões do Ouvidor serão acatadas pelas Empresas, obedecidos os termos do Regulamento da Ouvidoria.

Permanece inalterado o direito do cliente de recorrer ao judiciário, a qualquer momento, ou caso não aceite a decisão do Ouvidor, obedecidos aos prazos prescricionais em vigor.

### **QUEM É O OUVIDOR**

Profissional com os seguintes princípios de atuação:

Isenção: Sem vínculo empregatício com as Empresas.

Conhecimento: Profundo domínio das questões sobre seguros e referencial para o mercado.

Autonomia: As decisões serão cumpridas pelas Empresas.

Moral: A reputação é credencial de equilíbrio, justiça e ética.

### **A FUNÇÃO DO OUVIDOR**

Proteger os direitos dos Segurados e demais clientes, zelando pela equidade de suas relações com as empresas.

### **CONHEÇA O REGULAMENTO**

Consulte o Regulamento da Ouvidoria disponibilizado em:

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

ALFA CONDOMÍNIO

CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24 HORAS - PROCESSO SUSEP 15414.900991/2018-75

|  |    |
|--|----|
| 1. DEFINIÇÕES _____  | 3  |
| 2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS _____ | 4  |
| 3. PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS _____                                | 4  |
| 4. PLANOS _____  | 6  |
| 5. SERVIÇOS OFERECIDOS _____                                       | 6  |
| 6. DISPOSIÇÕES FINAIS _____  | 15 |

## ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Central de Atendimento 24 horas no Brasil: 0800 888 2532

Central de Atendimento Assistência 24 Horas no Exterior: 55 11 4133 9056

### 1. DEFINIÇÕES

---

Para fins do Serviço de Assistência 24 Horas, entende-se por:

**Assistência:** Serviço prestado através da Tempo Assist constando explicitamente da apólice de seguro emitida pela Alfa Seguros, o plano pelo qual o Segurado optou.

**Assistência Condomínio:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Tempo Assist, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

**Área Comum:** A área comum de um condomínio é toda aquela que compõe o prédio e suas instalações, cujo domínio é de uso comum a todos. Podemos citar, como áreas comuns: os halls de entrada, escadaria, corredores internos, as paredes e elementos das fachadas, espaço dos elevadores, caixas d’água, etc.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários e aos Imóveis, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.

**Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da Assistência Condomínio, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

**Condomínio:** O solo, a estrutura do condomínio, o telhado, a rede geral de distribuição de água, esgoto, gás e eletricidade, a calefação e refrigeração centrais, e as demais partes comuns, inclusive o acesso ao logradouro público, são utilizados em comum pelos condôminos, não podendo ser alienados separadamente, ou divididos.

**Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da Assistência Condomínio, seus limites e condições.

**Imóvel:** designa a área territorial (terreno + construções) do condomínio residencial ou comercial, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro. É o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, informado por este na ocasião de contratação da Assistência Condomínio.

**Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da Assistência Condomínio pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de Assistência Condomínio descritos nestas Condições Gerais conforme item 3, doravante denominado simplesmente “Evento Emergencial” ou “Evento Não Emergencial”.

**Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela Assistência Condomínio para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

**Usuário:** São consideradas usuários, além do Síndico, os funcionários do condomínio, desde que devidamente registrados no quadro de funcionários.

**Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados.

**Disponibilidade da Prestação de Serviços:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Condomínio.

A Tempo Assist não será considerada inadimplente, por falhas na prestação dos serviços ocasionados por motivos de força maior ou caso fortuito, tais como, exemplificativa, mas não exclusivamente, greves, manifestações populares, motins, estado de calamidade pública, enchentes e catástrofes naturais.

As responsabilidades financeiras da Tempo Assist pelos serviços serão quitadas, por meio de pagamentos, direto aos prestadores. Nos casos excepcionais quando por motivo emergencial do Segurado ou pela natureza do serviço, sempre mediante autorização expressa de Tempo Assist no momento do sinistro, o seja realizado o serviço de forma particular, a Tempo Assist o orientará sobre o procedimento a ser realizado.

## 2. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

---

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

Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir 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 Imóvel e do Usuário;

b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência cabível;

c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Número do Contrato;
- Nome completo do Usuário, número do CNPJ e nome do Condomínio;
- Endereço completo do Imóvel;
- 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;

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 adotará as medidas necessárias para a prestação da Assistência.

A Assistência Condomínio não se responsabiliza por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação da Assistência em razão da falta de envio das informações solicitadas ao Usuário, conforme acima disposto.

Para que o Usuário seja tenha direito à utilização da Assistência Condomínio, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Assistência vigente na data do Evento;

b) Imóvel e o Usuário deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso, a critério da Assistência, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo 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 Condomínio.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência, bem como o profissional ou Prestador Credenciado.

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

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação dos Serviços: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados. Para situações emergenciais a disponibilidade é 24 (vinte e quatro) horas.

## 3. PREJUÍZOS NÃO INDENIZÁVEIS

---

Para fins do serviço de Assistência 24 Horas, estão excluídos:

- a) A ASSISTÊNCIA CONDOMÍNIO NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:

- b) IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS.
- c) ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUÇÃO 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;
- d) ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.
- e) CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM O IMÓVEL POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;
- f) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS, BEM COMO GASTO EM HOTÉIS E RESTAURANTES, NÃO PREVISTOS NOS SERVIÇOS.
- g) DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA CONDOMÍNIO OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;
- h) EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA CONDOMÍNIO OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;
- i) 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;
- j) OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADO;
- k) OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;
- l) PERDAS OU DANOS OCASIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;
- m) PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CONDOMÍNIO, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA CONDOMÍNIO, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA CONDOMÍNIO;
- n) ESTÃO EXCLUÍDAS DESTE SERVIÇO AS FECHADURAS DE PORTAS INTERNAS, GUARDA-ROUPAS E DEPÓSITOS DO CONDOMÍNIO ASSISTIDO.
- o) PARA O SERVIÇO HIDRÁULICO, A ASSISTÊNCIA CONDOMÍNIO ASSUME TÃO SOMENTE AS DESPESAS DO ENVIO E MÃO-DE-OBRA DO PROFISSIONAL, PARA CONTENÇÃO EMERGENCIAL E EXCLUEM-SE AS TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM A ACARRETAR ALAGAMENTO NO IMÓVEL.
- p) PARA O SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHAS, A SUBSTITUIÇÃO CONTEMPLA A SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS DE BARRO, EXCETO A TIPO “GERMÂNICA” E AS DE FIBROCIMENTO, BEM COMO NÃO INCLUI REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS.
- q) OS CUSTOS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE FIXAÇÃO DE ANTENAS, QUE EXCEDEREM A LIMITAÇÃO PREVISTA SERÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO CONDOMÍNIO, ASSIM COMO OS CUSTOS COM AJUSTE DE SINTONIA OU SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS DA ANTENA.
- r) ESTÃO EXCLUÍDOS O REPARO DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE FAÇAM PARTE DO IMÓVEL QUE SOFRAM UMA RUPTURA, MAS NÃO COMPROMETAM A SEGURANÇA DO CONDOMÍNIO ASSISTIDO.

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

#### 4. PLANOS

| Serviços  | Plano I | Plano II | Plano III |
|---|---------|----------|-----------|
| Chaveiro  | ✓       | ✓        | ✓         |
| Eletricista   | ✓       | ✓        | ✓         |
| Limpeza de área comum                                       | ✓       | ✓        | ✓         |
| Zelador/Faxineiro Substituto                                | ✓       | ✓        | ✓         |
| Encanador   | ✗       | ✓        | ✓         |
| Desentupimento  | ✗       | ✓        | ✓         |
| Serviços de Segurança e Vigilância                          | ✗       | ✓        | ✓         |
| Cobertura Provisória de Telhado                             | ✗       | ✓        | ✓         |
| Fixação de Antena Coletiva                                  | ✗       | ✓        | ✓         |
| Transporte e Guarda de Móveis                               | ✗       | ✓        | ✓         |
| Vidraceiro  | ✗       | ✓        | ✓         |
| Conserto de Aparelhos Linha Branca                          | ✗       | ✗        | ✓         |
| Limpeza de Calhas para execução de serviços em áreas comuns | ✗       | ✗        | ✓         |
| Descarte Sustentável  | ✗       | ✗        | ✓         |

#### 5. SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços prestados em decorrência de situações emergenciais e imprevisíveis:

##### 5.1. CHAVEIRO

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial em uma das portas das áreas comuns ou da porta principal do condomínio assistido, a Assistência Condomínio providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra para a abertura da porta desde que tecnicamente possível.

Caso seja necessário a substituição do cilindro e/ou miolo da fechadura, devido a vulnerabilidade do condomínio ou a inexistência de chave reserva, a Assistência Condomínio também arcará com os custos de mão de obra e de peças necessárias para a realização deste serviço e disponibilizará ao usuário duas chaves simples, com a finalidade de garantir a segurança do condomínio.

Para este serviço, não está previsto a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves do tipo tetra ou ponto.



Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Condomínio contratado

### 5.1.1. LIMITES:

| PLANO | LIMITES   |
|-------|---|
| I     | R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| II    |   |
| III   |   |

## 5.2. ELETRICISTA

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, por consequência de problemas elétricos, definidos no item 3 destas Condições Gerais, a Assistência Condomínio providenciará o envio de um Profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter a situação, desde que possível tecnicamente, e executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica no Condomínio.

Em caso de custos excedentes, estes serão de responsabilidade do usuário.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Condomínio contratado.

### 5.2.1 LIMITES:

| PLANO | LIMITES  |
|-------|--|
| I     | R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| II    |  |
| III   |  |

## 5.3. LIMPEZA DE ÁREA COMUM

Se, em consequência de evento Emergencial, conforme previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização das áreas comuns do Condomínio, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a utilização da área afetada ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a Assistência Condomínio se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

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

A Assistência Condomínio não se responsabiliza por qualquer despesa com material de limpeza necessário para a prestação do serviço, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Os custos excedentes ao limite com mão de obra, serão de responsabilidade do usuário e deverá ser pago diretamente ao profissional no local do evento.

Estão excluídos deste serviço: eliminação de fungos e/ou bactérias, higienização de tapetes e carpetes, manutenção de jardins, retirada de entulho e locação de caçamba ou outros equipamentos de limpeza.

Não estão incluídos serviços de "limpeza fina", ao qual é realizada por outro tipo de profissional (faxineira).

Em caso de queda de árvores e existência de entulhos oriundos de sinistro, a retirada destes serão de responsabilidade do usuário.



**5.3.1 LIMITES**

| PLANO | LIMITES   |
|-------|---|
| I     | R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| II    |   |
| III   |   |

**5.4. ZELADOR/FAXINEIRO SUBSTITUTO**

Se, em consequência de acidente pessoal, e o Zelador tenha que permanecer hospitalizado por período superior a 2 (dois) dias, a Assistência Condomínio se responsabilizará pela contratação de um zelador ou faxineiro substituto.

Para que o serviço seja prestado é necessário que o Zelador seja registrado em carteira com o cargo devido e é necessário a comprovação através de laudo médico da necessidade de afastamento.

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

**5.4.1. LIMITES:**

| PLANO | LIMITES  |
|-------|--|
| I     | R\$ 100,00 (cem reais) por dia e por um período de até 7 (sete) dias; 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| II    |  |
| III   |  |

**5.5. ENCANADOR**

Se, em consequência de evento Emergencial ou Não-Emergencial, ocasionados por problemas hidráulicos em tubulações externas (tubulações de 1 a 2 polegadas), pertencentes as áreas comuns ou situações em que o Condomínio se encontre em risco de alagamento, a Assistência Condomínio providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e de peças básicas para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual o Condomínio se encontra.

O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre.

Estão excluídos os entupimentos em tubulações provenientes de caixa de inspeção de gordura e esgoto do Condomínio, vazamentos em tubulações de cobre, ferro, cerâmica e de gás, bem como os vazamentos em tubulações, relacionadas à instalação de piscinas e banheiras.

Em caso de custos excedentes, estes serão de responsabilidade do usuário.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Condomínio contratado.

**5.5.1. LIMITES:**

| PLANO | LIMITES                        |
|-------|--------------------------------|
| I     | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b> |

|     |  |
|-----|--|
| II  | R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| III |  |

## 5.6. DESENTUPIMENTO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários das áreas comuns, a Assistência Condomínio providenciará o envio de um profissional qualificado para realizar o desentupimento, se tecnicamente possível, desde que, caso seja necessário a utilização de maquinário elétrico, não ultrapasse 15 (quinze) metros lineares.

Estão excluídos deste serviço a utilização de equipamentos específicos, como caminhões de sucção. Este serviço não inclui tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham acarretar alagamento no condomínio. Em casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza, a Assistência Condomínio não prestará o serviço.

A responsabilidade pela limpeza/esgotamento de caixa de gordura e de caixa de inspeção é do Cliente.

Todas as caixas de inspeção e/ou de gordura devem ser indicadas pelo Cliente ou responsável do imóvel. As caixas devem estar a uma distância máxima de 12 (doze) metros de uma para outra, pois somente assim será possível garantir a melhor eficiência do serviço.

Estão excluídas deste serviço:

- Limpezas de calhas, coifas, de tubulações de abastecimento de água limpa (pluvial / potável);
- Desentupimento em decorrência de alagamento e inundações; equipamentos pertencentes a piscina, banheira, hidromassagem ou similares;
- Desentupimento ou desobstrução em tubulações com deterioração, corrosão e/ou provenientes de detritos, argamassa, areia e raízes;
- Desentupimentos em tubulações de cerâmica (manilhas) ou de ferro;
- Limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vasão normal da água; - desentupimentos em prumadas (colunas) de edifícios.

Também estão excluídos os serviços de reparo, acabamento e/ou calefação do local ou tampa onde ocorreu a abertura/quebra para realização do atendimento.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Condomínio contratado.

### 5.6.1. LIMITES

| PLANO | LIMITES   |
|-------|---|
| I     | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>                                      |
| II    | R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e 01 (um) acionamento por vigência. |
| III   |   |

## 5.7. SERVIÇOS DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

Se, em consequência de evento Emergencial, e o condomínio apresentar-se vulnerável e não possuir porteiro ou segurança próprios, a Assistência Condomínio providenciará o envio de 01 (um) Profissional que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

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

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Condomínio contratado

**5.7.1. LIMITES**

| PLANO | LIMITES  |
|-------|--|
| I     | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>   |
| II    | R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção ou 48 (quarenta e oito) horas de serviço ou o que ocorrer primeiro; 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| III   |  |

**5.8. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO**

Se, em consequência de Evento Emergencial, ocorrer destelhamento parcial nas áreas comuns do Condomínio e sendo necessário e tecnicamente possível (por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comportar 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 da área comum, a Assistência Condomínio providenciará a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material apropriado a fim de proteger provisoriamente o imóvel, até o limite do plano de Assistência contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

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 critério da Assistência Condomínio ou por solicitação do Profissional, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do Usuário.

A Assistência Condomínio somente arcará com os custos de mão-de-obra do Profissional, cabendo ao Usuário arcar com os custos do material utilizado e/ou andaime necessário, conforme especificado acima. Caso haja a impossibilidade técnica de cobrir o telhado, será realizada a cobertura dos móveis com lona e/ou plástico com o objetivo de minimizar os riscos. Encerrando assim, a prestação do serviço.

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.

É de responsabilidade do Usuário os custos do material utilizado e/ou andaime conforme especificado acima.

A prestação deste serviço é de caráter emergencial e não possui garantia.

**5.8.1. LIMITES**

| PLANO | LIMITES   |
|-------|---|
| I     | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>  |
| II    | R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| III   |   |

**5.9. FIXAÇÃO DE ANTENA COLETIVA**

Se, em consequência de sinistro no imóvel, e ocorrer o deslocamento ou perigo iminente de queda da antena coletiva, a Assistência Condomínio se responsabilizará pelo envio de uma empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena coletiva para evitar riscos maiores às áreas comuns do estabelecimento, desde que tecnicamente possível, até os limites mencionados abaixo.

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 Usuário.

A prestação do serviço está condicionada à fixação de antenas VHF ou UHF e não compreende a sintonia dos canais ou imagem, tão pouco cabeamento.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Condomínio contratado.

#### 5.9.1. LIMITES

| PLANO | LIMITES  |
|-------|--|
| I     | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>   |
| II    | R\$ 500,00 (quinhentos reais) e limitado a 1 (uma) antena; 01 (um) acionamento por vigência. |
| III   |  |

#### 5.10. TRANSPORTE E GUARDA DE MOVEIS

Se, em consequência de evento Emergencial, e houver necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes as áreas comuns, a Assistência Condomínio se encarregará do transporte e guarda do mobiliário até local provisório indicado pelo Usuário para a guarda dos objetos até a conclusão da reforma ou reparos no local.

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

Os serviços desta assistência serão realizados através de reembolso (neste caso o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder) até o limite do plano de Assistência Condomínio contratado conforme item 1 destas Condições Gerais, observando-se tanto a limitação financeira, quanto o limite de 50 km (cinquenta quilômetros) de distância entre o Condomínio e o local para guarda do mobiliário.

Para ter direito a este serviço, o usuário deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do Evento Emergencial.

#### 5.10.1. LIMITES

| PLANO | LIMITES  |
|-------|--|
| I     | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>   |
| II    | Transporte: R\$ 400,00 (quatrocentos reais); Armazenamento dos móveis: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) ou até 7 dias; O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 Km (cinquenta quilômetros) do Condomínio.<br>02 (dois) acionamentos por vigência. |
| III   |  |

#### 5.11. VIDRACEIRO

Se, em consequência de evento Emergencial, ocorrer quebra dos vidros das portas ou janelas externas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas, a Assistência Condomínio providenciará o envio de um Profissional para conter a situação de vulnerabilidade ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão-de-obra e o material básico de reposição.

O material básico de reposição contemplados por este serviço são: massa de vidraceiro, vidro canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura.

Entende-se por “reparo emergencial” o fechamento e/ou a vedação da área afetada pela ruptura utilizando-se materiais alternativos que assegurem o Condomínio Assistido, tais como madeira, plástico ou outros

A premissa da Assistência Condomínio para este serviço é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Portanto, a Assistência Condomínio não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de aspectos estéticos do Condomínio.

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Assistência Condomínio fornecerá a colocação de tapume. Neste caso, o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

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

Estão excluídos deste serviço vidros blindados, temperados, coloridos, jateados, fumês e todos os vidros fora de linha de fabricação.

#### 5.11.1. LIMITES

| PLANO | LIMITES  |
|-------|--|
| I     | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>   |
| II    | R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência. |
| III   |  |

#### 5.12. CONserto DE APARELHOS LINHA BRANCA PARA SALÃO DE FESTAS

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência Condomínio providenciará o envio de um Profissional para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca.

A Assistência Condomínio se responsabilizará pelo custo de mão de obra de profissionais especializados e dos custos de peças básicas para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos no item 1 destas Condições Gerais.

São considerados aparelhos de linha Branca, eletrodomésticos utilizados normalmente em áreas como cozinha (freezer, refrigerador, fogão, frigobar, micro-ondas, fornos elétricos, cooktops elétricos).

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência Condomínio, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço Profissional afiliado, não cabendo a Assistência Condomínio, qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no local, o usuário será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Profissional, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.

blindados, temperados, coloridos, jateados, fumês e todos os vidros fora de linha de fabricação.

Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Usuário ou pelo modelo do aparelho.

Para todos os serviços, a responsabilidade da Assistência Condomínio se limita à organização e credenciamento de Profissionais para a prestação de serviços de mão de obra necessária para o reparo dos aparelhos do Usuário, exclusivamente da Linha Branca, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A Assistência Condomínio não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.

O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

Para a execução deste serviço, estão excluídos eletrodomésticos com características de uso industrial.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Condomínio contratado

**5.12.1. LIMITES**

| PLANO | LIMITES   |
|-------|---|
| I     | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>  |
| II    |   |
| III   | R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento e 01 (um) acionamento por vigência. |

**5.13. LIMPEZA DE CALHAS**

Se solicitado pelo usuário, a Assistência Condomínio providenciará o envio de um profissional para realizar a limpeza de calhas nas áreas comuns do Condomínio.

Este serviço, 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.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Condomínio contratado

**5.13.1. LIMITES**

| PLANO | LIMITES   |
|-------|---|
| I     | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b>  |
| II    |   |
| III   | 01 (um) acionamento por vigência.<br>Mão de Obra do prestador: Até R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para execução dos serviços;<br>Calhas: Até 50 metros lineares. |

**5.14. DESCARTE SUSTENTÁVEL**

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência Condomínio providenciará o envio de Prestador para coleta de itens pertencentes as áreas comuns 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 consequentemente 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 Condomínio.

Caso seja de interesse do Usuário, a Assistência Condomínio, emitirá, 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 e coleta de até 3 (três) itens por acionamento de acordo com o plano de Assistência Condomínio contratado.

**RELAÇÃO DE ITENS COLETÁVEIS**

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

#### 5.14.1. LIMITES

| <b>PLANO</b> | <b>LIMITES</b>                 |
|--------------|--------------------------------|
| I            | <b>NÃO POSSUI ESTE SERVIÇO</b> |
| II           |                                |
| III          |                                |

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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.

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

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Assistência Condomínio, 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 usuário 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.