

Home Assist

1. DEFINIÇÕES

1.1 RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Terá direito aos serviços de assistência a residência principal e permanente do Associado que tenha sido alvo de evento aqui previsto.

1.2 ASSOCIADO

Para os serviços de assistência à residência, é considerado Associado o portador de cartão de crédito administrado pelo Banco Credicard SA, titular ou adicional, que adquirir o Home Assist, bem como seu cônjuge, ascendentes e descendentes que vivam sob o mesmo teto.

1.3 EVENTOS COM DIREITO A ASSISTÊNCIA

Eventos súbitos, fortuitos e violentos, que provoquem desconforto ou prejuízo ao usuário e/ou danos materiais ao imóvel, decorrentes de roubo com ações de vandalismo, arrombamento, incêndio, inundação/alagamento, raio, explosão, desmoronamento, desastre aéreo, abaloamento de veículo, vendaval, granizo, e acidente corporal acontecido na residência assistida, decorrente de um dos eventos mencionados.

1.4 SERVIÇOS EMERGENCIAIS

Os serviços prestados visam resolver situações emergenciais, sendo que os reparos definitivos, quando necessários, deverão ser providenciados pelo Associado.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS:

A) CHAVEIRO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a USS se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o **acesso*** do usuário à residência, a USS se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e confecção de 01 (uma) chave. Não está prevista para esse serviço novas cópias da chave.

*por **acesso** entende-se tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves (conforme eventos definidos acima).

Limites: Até R\$ 50,00 para Problema Emergencial – até **2 intervenções**/ ano;

Até R\$200,00 para Evento Previsto – até **1 intervenção**/ ano.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário.

B) PROTEÇÃO URGENTE DA RESIDÊNCIA

Na hipótese de **Evento Previsto**, se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a USS providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Limite: Até R\$ 250,00 de serviço de um profissional de vigilância por dia, por até 3 (três) dias. Máximo de 2 (duas) intervenções por ano.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

C) MUDANÇA DE MÓVEIS

• Se, na ocorrência de evento previsto, a residência estiver sem condições de habitabilidade, tornando-se necessária a retirada de móveis por razões de segurança, ou ainda, para que se possam efetuar reparos para torná-la habitável, haverá a retirada e transporte dos móveis por empresa especializada até local especificado pelo Associado para sua guarda, bem como o retorno dos mesmos, desde que dentro de um raio de 50 km do local do evento, até R\$ 800,00 (oitocentos reais) por evento. O Associado poderá solicitar esse serviço dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do evento.

- Limite: 2 (duas) intervenções por ano.

• Se, em decorrência de evento previsto, o Associado tiver que mudar definitivamente para uma nova residência, poderá ser acionado o serviço acima com limite máximo de 1 (uma) intervenção por ano.

D) GUARDA DE MÓVEIS

Se, devido à ocorrência de evento previsto, o Associado não encontrar local adequado para a guarda dos móveis da residência atingida pelo evento, em complemento ao serviço de

transferência de móveis, será providenciada a guarda destes móveis, em local apropriado, até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento. O Associado poderá solicitar esse serviço dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do evento.

- Limite: 2 (duas) intervenções por ano.

E) CONSERVAÇÃO E LIMPEZA

Na hipótese de **Evento Previsto** se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar **condições de habitação** à residência sem descaracterização do evento previsto, a USS se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Entende-se por **condições de habitação** a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras

ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Limite: Até R\$300,00 e 2 (duas) intervenções por ano.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material será de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa será de responsabilidade do usuário.

F) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Se devido à ocorrência de evento previsto, ocorrer o destelhamento parcial da residência e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o interior da residência, será providenciada a cobertura provisória com lona, plástico ou outro material apropriado, até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento.

- Limite: 2 (duas) intervenções por ano.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

G) ENCANADOR

Na hipótese de **Evento Previsto**, nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação a USS enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Importante: Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário, e desde que não sejam tubulações da rede de esgoto ou caixa de gorduras.

Limites: Até R\$ 400,00 por evento - 2 (duas) intervenções por ano.

Observações: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.

H) ELETRICISTA

Na hipótese de **Evento Previsto** (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a USS se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

Limites: Até R\$100,00, máximo de 02 (duas) intervenções/ano.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem o limite acima, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

I) LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS

No caso de evento previsto que danifique o freezer, fogão ou a geladeira da residência e, se devido à falta desses eletrodomésticos a vida cotidiana da família for afetada, serão fornecidos substitutos, até R\$ 40,00 (quarenta reais) por dia, por até 4 (quatro) dias.

- Limite: 2 (duas) intervenções por ano.

J) AMPARO DE CRIANÇAS

Se, devido à ocorrência de evento previsto na residência, o Associado e/ou seu cônjuge necessitar de cuidados médicos, permanecer hospitalizado e caso ali resida criança menor de 14 anos, será providenciado o reembolso das despesas com a contratação de uma baby-sitter ou utilização dos serviços de um berçário, por até 2 (dois) dias, até R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia.

K) GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Em caso de ocorrência de evento previsto que exija a transferência dos habitantes da residência para outro local e, caso não haja quem cuide dos animais de estimação desta família, será providenciado o reembolso das despesas com a guarda de até 3 (três) animais em local apropriado, até R\$ 20,00 (vinte reais) por dia e por animal, por até 2 (dois) dias, mediante a comprovação dos gastos. Obs.: consideram-se animais de estimação cães e gatos.

L) ESTADIA EM HOTEL

No caso de evento previsto que torne a residência inabitável, será fornecida hospedagem dos residentes em hotel localizado num raio de até 50 km, contados da residência, com diária de até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por pessoa, por até 2 (dois) dias, para até 5 (cinco) pessoas que ali residam.

Obs.: excluídas despesas extras, tais como: telefonemas, frigobar e similares, e transporte para o local.

- Limite: 2 (duas) intervenções por ano.

M) FAXINEIRA

Na hipótese de **Evento Previsto**, se ocorrer acidente pessoal com a dona de casa e desde que seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias, a empresa de assistência promoverá o reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira, mediante a apresentação, pelo usuário, dos recibos ou notas fiscais comprovando as despesas.

Limite: Até R\$50,00 por dia, até 5 dias, máximo de 2 (duas) intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.

Observação: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima, assim como os custos com materiais, serão de responsabilidade do usuário.

N) REMOÇÃO DE EMERGÊNCIA

Se, devido à ocorrência de evento previsto, a residência for afetada provocando feridos entre aqueles que ali residem em caráter permanente, será feita a remoção dos mesmos até o hospital mais próximo após as medidas de primeiros socorros terem sido tomadas e, se for o caso, mediante autorização legal formalizada. Após alta hospitalar, se os Associados não puderem retornar em condições normais, serão transportados até a residência ou, caso esta se encontre inabitável, até o domicílio provisório, desde que dentro do Município da ocorrência do evento.

Obs: Não há limite de número de intervenções.

O) INFORMAÇÕES

A pedido do Associado, serão fornecidos números de telefones de bombeiros, polícia, hospitais, entre outros, sempre que se fizer necessário devido à ocorrência de eventos previstos na residência. É de responsabilidade do Associado acionar os serviços.

Obs: Não há limite de número de intervenções.

P) TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

A pedido do Associado, serão transmitidas mensagens urgentes, relativas aos eventos previstos, a uma ou mais pessoas por ele especificadas residentes no Brasil.

Obs: Não há limite de número de intervenções.

Q) RESTAURANTE E LAVANDERIA

Se, devido à ocorrência de evento previsto, a cozinha e/ou área de serviço se encontrar (em) sem condições de uso ou ainda o imóvel se encontrar inabitável, serão reembolsadas despesas com restaurante e lavanderia até o total de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, por até 4 (quatro) dias.

R) ORÇAMENTISTA

Além dos eventos previstos, em casos não emergenciais como: problemas elétricos (curto circuito, tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, interrupção de energia por problemas na rede de baixa tensão); problemas hidráulicos (vazamentos de tubulações, sifões, rabichos, registros, torneiras e válvulas) ou problemas civis (danificação de pisos e paredes, vazamentos de lajes e telhados, defeitos em portas e janelas), o Associado poderá solicitar o envio de um profissional devidamente qualificado e previamente

selecionado para o diagnóstico e orçamento para a solução do problema, sem compromisso. A visita e o orçamento são gratuitos. O custo de execução do serviço é por conta do Associado, sendo que caso o Associado contrate o profissional enviado, terá 2 (dois) meses de garantia sobre o serviço, devendo portanto, o Associado conservar a Nota Fiscal do serviço executado. Obs: Não há limite de número de intervenções.

3. EXCLUSÕES

Estão excluídos dos serviços de assistência os seguintes casos:

- No serviço de orçamentista, os custos relativos à mão-de-obra e materiais que serão utilizados para execução dos serviços.
- Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do titular.
- Estabelecimentos comerciais ou residência com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo titular ou por terceiros.
- Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de sinistros, bem como operações de rescaldo.
- Caso seja constatada má-fé por parte do Associado na utilização dos serviços emergenciais de assistência.
- Evento decorrente de falta de manutenção por parte do Associado.

Não estão incluídos custos que o Associado tenha que suportar em consequência direta ou indireta de:

- Confisco, requisição ou danos produzidos nos bens por ordem do governo, de direito ou fato, ou de qualquer autoridade constituída.
- Explosão, libertação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.
- Atos ou omissões dolosas do titular ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável.
- Detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o Associado provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- Ocorrências durante situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública e catástrofes naturais.
- Despesas com locação de andaime.
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.