

CASA PROTEGIDA – COMBO RESIDENCIAL

CONDIÇÕES GERAIS

1. SUPORTE MULTIDISPOSITIVOS

O serviço Lu Ajuda oferece suporte remoto para **APARELHOS CELULARES, SMARTPHONES, TABLETS, TVS, HOME THEATERS, BLU RAY, COMPUTADORES, NOTEBOOKS, NETBOOKS E GPS** - é o suporte ideal para tirar máximo proveito dos aparelhos.

Características:

Celulares e SmartPhones

- Configuração e personalização do aparelho;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, TV, etc);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- Backup do aparelho;
- Indicação de aplicativos e jogos para necessidade de cada cliente.

Tablets

- Orientação para download: App World, Apple Store, Android Market.
- Configuração inicial do equipamento, rede wi-fi, contas de e-mail;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBook;
- Orientação para atualização de softwares (updates).

GPS

- Instruções para utilização e principais funcionalidades;
- Configuração de suas preferências;
- Configuração de rota – origem e destino;

- Configuração do viva-voz;
- Instruções para atualizações de software e mapas.

Computadores

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows, Linux e Mac OS);
- Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wi-fi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, Orkut, MSN e utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;
- Criar uma conta no Facebook, postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas;
- Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet.

TVs, home theater, vídeo games, blu-ray player e DVDs

- Auxílio na conexão de fios e cabos;
- Configuração geral do aparelho;
- Instruções gerais para o manuseio e utilização.

Limites de Utilização:

Para o suporte remoto não há limite de utilização, nem de limites de aparelhos, desde que estejam dentro dos aparelhos elegíveis, ou seja, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o seu equipamento, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções.

Horário de Atendimento Remoto:

O atendimento remoto CDF é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Vigência:

12 meses de vigência, a partir da data de contratação do seguro que possui agregada a assistência.

Serviços Não Incluídos:

- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.
- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;

- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, e etc.);
- Mídia para backup (CD, DVD, etc.).

1. SUORTE SAÚDE CDF – PLANO 01

Condições Gerais

A **CDF** oferece programas de caminhada e/ou corrida, condicionamento físico e educação alimentar. O usuário poderá escolher um ou mais programas. Após a escolha, o cliente será direcionado a uma avaliação sobre sua condição física e saúde, através do resultado desta avaliação, será indicado um programa individualizado adequado as suas condições e objetivos.

Descrição dos Serviços

1. CAMINHADA E/OU CORRIDA

Este programa, voltado para iniciantes ou pessoas que já praticam caminhada e corrida leve, tem como objetivo que o usuário consiga correr 5Km com muita tranquilidade e de maneira bem didática ao final dos **15 programas (152 aulas)**.

A **CDF** fará uma indicação de treino para o usuário de acordo com as respostas em seu questionário, desta maneira o treinamento será adequado ao perfil de cada pessoa. As informações dos treinos permitem que o mesmo seja realizado tanto ao ar livre como em esteira.

O usuário terá acesso a um atendimento especializado com **professores de Educação Física via telefone ou e-mail**, caso tenha dúvidas durante a utilização.

2. CONDICIONAMENTO FÍSICO

Este programa de condicionamento físico foi elaborado para o usuário treinar em sua casa, iniciando o módulo sem equipamento. Conforme a evolução do usuário no programa ele irá utilizar um elástico exercitador e também poderá utilizar caneleiras como sobrepeso. (Metodologia de treinamento funcional).

Este **programa contém 72 treinos (720 aulas)** distribuídos em diferentes níveis de condicionamento físico: 144 aulas para o nível iniciante , 240 aulas para o nível intermediário e 336 aulas para o nível avançado.

O Usuário terá acesso a um atendimento especializado com **professores de Educação Física via telefone ou e-mail**, caso tenha dúvidas durante a utilização.

3. EDUCAÇÃO ALIMENTAR

Neste programa o usuário poderá fazer as anotações diárias dos alimentos que consumiu e acompanhar a quantidade de calorias total por dia ou por refeição, utilizando nossa base de dados de alimentos com 10.000 itens.

Além do diário para acompanhamento de sua alimentação, ele terá acesso a sugestões de cardápios elaborados para atender ao consumo calórico diário mais adequado a cada perfil.

O Usuário terá acesso a um atendimento especializado com nutricionistas via telefone ou e-mail, caso tenha dúvidas durante a utilização.

Informações importantes:

Vigência: 12 meses

Licenças: 4 por segurado

Atendimento: 9hs às 18hs (ilimitado) por telefone, chat e email. Usuário pode entrar em contato no horário mencionado sem limite de utilização.

Sistema operacional: IOS e Android

Plataforma de uso: web e aplicativo

3. SUPORTE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL CDF – PLANO 01

Condições Gerais

3.1 Serviços, Descrições e Limites de Eventos

3.1.1 Chaveiro

Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento ocorrido.

Limites: R\$150 para Evento Previsto e para Problema Emergencial

Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)

Eventos Cobertos: Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves.

OBSERVAÇÕES:

1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves; 2. Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência; 3. Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso; 4. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento; 5. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário; 6. A CDF se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

3.1.2 Mão de Obra Hidráulica

Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.

Limites: R\$150 para Evento Previsto e para Problema Emergencial

Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)

Eventos Cobertos: Alagamentos, Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

IMPORTANTE:

1. 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. 2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento. 3. Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

EXCLUSÕES:

a) Quebra de parede, teto ou piso; b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura; d) Reparos definitivos; e) Despesas com material; f) Locação de andaime; g) Custos de execução do serviço que excederem os limites; h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

3.1.3 Mão de Obra Elétrica

Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido.

Limites: R\$150,00 para Evento Previsto e para Problema Emergencial

Importante: 2 intervenções/ano para Problema Emergencial ou Evento Previsto (independentemente do evento)

Eventos Cobertos: Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia. Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados)

EXCLUSÕES:

a) Quebra de parede, teto ou piso; b) Troca ou Instalação de fiação; c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições; d) Despesas com material que não seja considerado básico pela Assistência; e) Locação de andaime; f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

3.1.4 Vidraceiro

Envio de profissional para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço.

Limites: R\$150,00 – 2 intervenções/ano

Eventos Cobertos: Quebra de Vidros

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da CDF, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a CDF fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A CDF não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

3.1.5 Limpeza da Residência

Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento previsto.

Limites: R\$300,00 – 2 intervenções/ano

Eventos Cobertos: Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval

EXCLUSÕES:

a) Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; b) Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; c) Serviços de faxina; d) Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; e) Despesa com material; f) Custos de execução do serviço que excederem os limites; g) Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

3.1.6 Vigilância

Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco.

Limites: R\$300,00 – 2 intervenções/ano

Eventos Cobertos: Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão.

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

3.1.7 Mudança e Guarda Móveis

Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência.

O local de guarda dos móveis deverá estar situado a menos de 50KM do domicílio.

Limites: R\$400,00 para Mudança (ida e volta) – 2 intervenções/ano

R\$ 200,00 para que o prestador leve os móveis até o local de guarda e R\$ 200,00 para levar os móveis novamente para o local anterior (ida e volta será no mesmo acionamento).

Caso o segurado não possua local para deixar seus móveis gratuitamente, a assistência irá cobrir um aluguel de um espaço de até R\$400,00.

Guarda de móveis – 2 intervenções/ano

Eventos Cobertos: Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

3.1.8 Cobertura Provisória de Telhados

Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos.

Limites: R\$400,00 – 2 intervenções/ano

Eventos Cobertos: Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves.

IMPORTANTE: A responsabilidade pelo conserto do telhado será exclusivamente do usuário.

EXCLUSÕES:

a) Garantia após 48 horas da colocação da lona; b) Troca de telhas; c) Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais; d) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; e) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; f) Locação de andaime.

3.1.9 Fixação de Antena Receptiva de Sinais

Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda.

Limites: R\$400,00 – 2 intervenções/ano

Eventos Cobertos: Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves

EXCLUSÕES:

a) Ajuste de sintonia de canais; b) Substituição de peças; c) Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; d) Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; e) Locação de andaime;

3.1.10 Baby – Sitter

Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização.

Limites: R\$150/ dia – máximo 3 diárias – 1 intervenção/ano

Eventos Cobertos: Roubo ou furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

3.1.11 Serviços Domésticos Provisórios

Pagamento das despesas com faxineira, caso o usuário sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 5 dias.

Limites: R\$400,00 – 1 intervenção/ano

Eventos Cobertos: Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves

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

3.1.12 Hospedagem

Pagamento de hospedagem do usuário e familiares, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel.

Limites: R\$150,00 / dia – máximo de 4 dias (R\$600,00) - 2 intervenções/ano

Eventos Cobertos: Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves.

OBS.: Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como: telefonemas, frigobar e similares.

3.2 EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Evento Previsto decorrente de rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;

- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da CDF ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- 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.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.

3.3 DEFINIÇÕES

USUÁRIO: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

IMÓVEL: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

EVENTO PREVISTO: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDAVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

PROBLEMA EMERGENCIAL: Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

PROBLEMAS HIDRÁULICOS: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

PROBLEMAS ELÉTRICOS: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

CHAVEIRO: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

QUEBRA DE VIDROS: Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro é um evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

OBS.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A CDF não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da CDF será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

ROUBO E FURTO: correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da CDF, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

DOMICÍLIO DO USUÁRIO: é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

LIMITE: é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

2- PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

3- ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.