

Condições Gerais



www.europ-assistance.com

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA ARQUITETO VIRTUAL

PRODUTO: ____ VERSÃO: ____

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA ARQUITETO VIRTUAL			
Serviço	Evento Previsto	Limite Utilização	Limite Serviços
Arquiteto Virtual	A pedido do cliente	2 (duas) utilizações por vigência anual	1 (um) ambiente por solicitação de utilização. 2 (duas) revisões do layout do ambiente a cada utilização.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Arquiteto Virtual visam atender ao Usuário na elaboração de projetos de arquitetura e decoração para os ambientes de uma residência ou escritório, respeitando-se as condições, limites e exclusões.

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

- a) **Assistência Arquiteto Virtual:** 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”.
- a) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- b) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Arquiteto Virtual**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- c) **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 Alameda Juruá, nº320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

- d) **Contratante:** _____
- e) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Arquiteto Virtual**, seus limites e condições.
- f) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Arquiteto Virtual**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Imóvel**”.
- g) **Cômodo/Ambiente:** cada um dos compartimentos, espaço que constituem uma casa ou apartamento, aposento.
- h) **Planta baixa humanizada:** trata da prática de criar desenhos elaborados para apresentação de projetos de forma mais didática e de fácil entendimento. São destinadas aos clientes para verificarem com a maior proximidade possível como o ambiente ficará quando pronto.
- i) **Perspectivas em 3D:** ilustração gráfica realizada por programas computadorizados para oferecer uma visibilidade ampla do projeto.
- j) **Roteiro de decoração:** manual decorativo com detalhes técnicos e descritivos de materiais ilustrados no projeto.
- k) **Arquiteto:** profissional da arte de construir que idealiza, planeja, especifica materiais e elabora os desenhos de um espaço ou obra arquitetônica.
- l) **Usuário:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Arquiteto Virtual** através do Cadastro.
- m) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- n) **Portal:** ambiente online e digital onde o usuário fará algumas atividades, como fornecer fotos e medidas do ambiente que será decorado.

Comentado [RA1]: Incluir definição

3. . EVENTOS PREVISTOS

A Assistência Arquiteto Virtual ocorrerá sempre que o Usuário desejar realizar alguma melhoria em um cômodo/ambiente da sua residência ou escritório, desde que solicitado exclusivamente pelo titular da Assistência e dentro dos limites destas Condições Gerais.

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Arquiteto Virtual** 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 Usuário e do Imóvel para confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Nome completo e número do CPF/MF do Usuário;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência orientará o usuário sobre a necessidade de:
 - Ter acesso à internet;
 - Ter um e-mail para contato;
 - Ter familiaridade com à internet para enviar e receber arquivos;
 - Acessar o Portal da Assistência Arquiteto Virtual e preencher e responder o questionário necessário para andamento da solicitação;
 - Informar dados do ambiente tais como planta, fotos e medidas.

A **Assistência Arquiteto Virtual** não se responsabiliza 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 Arquiteto Virtual** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

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

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade do Portal da Assistência Arquiteto Virtual: 24 (vinte e quatro) horas.

5. OS SERVIÇOS

ARQUITETO VIRTUAL

A pedido do cliente, a Central de Assistência Arquiteto Virtual irá elaborar projeto de arquitetura e decoração para um ou mais ambientes de uma residência ou escritório, a partir de um questionário e informações dadas pelo Usuário.

O projeto contemplará as seguintes entregas:

- Planta baixa humanizada
- Perspectivas do ambiente
- Roteiro de decoração

O serviço é realizado de forma remota, mediante o fornecimento de informações, fotos e medidas pelo Usuário.

Na eventualidade de não dispor da planta do ambiente, o Usuário será orientado a tirar as medidas do ambiente a ser trabalhado.

O cliente terá até 15 (quinze) dias para preencher o formulário e iniciar o seu projeto, contados a partir do envio do voucher de acesso a plataforma. [Após este período, o voucher/link enviado para acesso a plataforma perderá sua validade.](#)

[Para solicitar um novo voucher, o cliente deverá contatar a Central de Assistência Arquiteto Virtual e seguir instruções conforme item 4 deste documento.](#)

A cada utilização do Serviço de Arquiteto Virtual o consumidor terá direito a 2 (duas) revisões caso queira alterações no projeto proposto pelos profissionais. A partir de uma segunda revisão a Assistência Arquiteto Virtual poderá ao seu critério e mediante concordância do Usuário, considerar uma nova utilização do serviço.

Comentado [FAS2]: Este item não pode ser excluído. A partir do momento que o cliente entra em contato com a EA e solicita o projeto, uma task é aberta para acompanhamento da solicitação. Conceitualmente, o cliente ainda não solicitou o projeto, mas sim, acesso a plataforma para o fazê-lo.

Conforme mencionei em nosso último encontro, assim que a plataforma estiver totalmente integrada e com a base populada, essa etapa do envio do convite deixaria de existir.

Por questões de dimensionamento é utilizado este gatilho. Importante mencionar que o cliente não perderá o direito de fazer uma nova solicitação.

O atendimento será prestado ao usuário por profissionais capacitados (Arquitetos, estagiários de arquitetura ou designer de interiores), sempre sobre a supervisão final de um Arquiteto.

6. PRAZOS

A partir do recebimento das informações do Usuário (planta, dimensões, preferências e fotos), a Assistência Arquiteto Virtual terá até 15 (quinze) dias para entregar a primeira versão do projeto.

Conforme a complexidade das eventuais revisões, um novo prazo de 15 (quinze) dias poderá ser necessário para a entrega da revisão.

Caso o Usuário, após a conversa com o profissional e resposta do formulário, não entregar as fotos e plantas (ou medidas) do ambiente em 15 (quinze) dias, o atendimento será considerado encerrado sem que esta utilização seja considerada para critérios de limitação.

7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Arquiteto Virtual** 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, independentemente 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) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Comentado [RA3]: Não conseguimos reduzir o prazo de entrega?

Comentado [FAS4R3]: Este é o SLA máximo. Quando um projeto é solicitado, algumas etapas no desenvolvimento são necessárias para qualidade da entrega. Em uma delas, o projeto é submetido a curadoria (Arquiteto c/ maior experiência). De qualquer forma, já estamos avaliando a possibilidade de atender em menor prazo.

Comentado [RA5]: Não estou confortável de que o prestador possa encerrar a utilização de um serviço por não envio de informações, se ainda estiver dentro da vigência do seguro (seguro vigente). Qual seria o prejuízo para o fornecedor em manter o serviço em aberto até expiração da vigência do seguro e consequentemente do serviço? Se não houver, não vejo sentido em manter esta cláusula, principalmente porque informamos este prazo total no item 7, abaixo.

Comentado [FAS6R5]: Segue ajuste.

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

9. EXCLUSÕES

O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA ARQUITETO VIRTUAL CONSISTE EM ESTUDOS E SUGESTÕES PARA O MELHOR APROVEITAMENTO DE ESPAÇOS E VISUALIZAÇÃO DESTES ESTUDOS ATRAVÉS DE IMAGENS CHAMADAS DE PERSPECTIVAS OU RENDERIZAÇÕES.

A ASSISTÊNCIA ARQUITETO VIRTUAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO PARA EXECUÇÃO DO PROJETO PROPOSTO.

ALÉM DOS ITENS DESTACADOS ACIMA, ESTÃO EXCLUÍDOS DO SERVIÇO:

- **QUAISQUER TIPO DE MATERIAL PARA EXECUÇÃO DO PROJETO;**
- **CÁLCULO ESTRUTURAL E AVALIAÇÃO ESTRUTURAL DA VIABILIDADE DA OBRA. EM CASOS DE QUALQUER ALTERAÇÃO ESTRUTURAL UM PROFISSIONAL DEVERÁ SER CONTRATADO PARA AVALIAR A VIABILIDADE E ASSINAR A ANOTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA (ART) DO PROJETO ANTES DO INÍCIO DA EXECUÇÃO. A ASSISTÊNCIA ARQUITETO VIRTUAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER PROBLEMAS ORIUNDOS DA EXECUÇÃO DAS OBRAS;**
- **CASO PARA A EXECUÇÃO DO PROJETO SEJA NECESSÁRIO ALGUM TIPO DE REFORMA, O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA ARQUITETO VIRTUAL NÃO FAZ A APROVAÇÃO DO PROJETO NOS ÓRGÃOS COMPETENTES.**

ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR, E, EM GERAL, TODO E QUALQUER ATO OU CONSEQUÊNCIA DESSAS OCORRÊNCIAS, BEM COMO NÃO RESPONDERÁ, AINDA, POR PREJUÍZOS DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADOS COM OU PARA OS QUAIS, PRÓXIMA OU REMOTAMENTE, TENHAM CONTRIBUÍDO TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, LOCKOUT, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA, INCLUSIVE OS OCORRIDOS DURANTE OU APÓS O EVENTO;

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

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	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Arquiteto Virtual**, que será executada por profissionais qualificados e fornecidas através de um portal online.

- O benefício é pessoal, individual e intransferível
- O serviço de Assistência Arquiteto Virtual depende de informações prestadas pelo segurado e só poderá ser realizado a partir do envio destas informações.

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

Os Serviços prestados poderão ser suspensos se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.