

## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

### ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL CDF P L A N O 0 2

#### 1. DEFINIÇÕES

- a) **USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.
- b) **IMÓVEL:** designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.
- c) **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 E FURTO QUALIFICADO:** caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento;
  - Incêndio / Raio / Explosão;
  - Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia;
  - Desmoronamento;
  - Vendaval / Granizo / Fumaça;
  - Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
  - Impacto De Veículos;
  - Queda De Aeronaves.
- d) **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:
- e) **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;
- f) **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.
- g) **CHAVEIRO:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- h) **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.

i) **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.

j) **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.

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

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

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

## 2. Serviços

### 2.1 Chaveiro

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

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

Importante: 4 intervenções pelo período de 24 meses 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:

- a) 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;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;

d) 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;

e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;

f) A CDF se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

## **2.2 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\$ 150,00 para Evento Previsto e para Problema Emergencial.

Importante: 4 intervenções pelo período de 24 meses 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.

Observações:

a) 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. b) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento. c) 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.).

## **2.3 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: 4 intervenções pelo período de 24 meses 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.

## **2.4 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 – 4 intervenções pelo período de 24 meses. Eventos Cobertos: Quebra de Vidros.

**Observações:**

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.

## **2.5 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 – 4 intervenções pelo período de 24 meses.

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.

## **2.6 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 – 4 intervenções pelo período de 24 meses.

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.

## **2.7 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 – 4 intervenções pelo período de 24 meses

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.

## **2.8 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\$150,00 / dia – máximo 3 diárias – 2 intervenções pelo período de 24 meses

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

## **2.9 Hospedagem**

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

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

Limites: R\$150,00 / dia – máximo de 4 dias (R\$600,00) - 4 intervenções pelo período de 24 meses.

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

## **2.10 Troca de lâmpadas e tomadas**

Mão de obra especializada gratuita para troca de lâmpadas, tomadas e interruptores, limitada a troca de até 5(cinco) unidades no total, independentemente do item, lembrando que custo do item trocado é responsabilidade do cliente.

Os serviços estão condicionados à avaliação do prestador quanto ao risco de realização do serviço, podendo executá-lo ou não, desde que justifique por meio formal ao cliente. Entende-se como risco de realização do serviço os riscos provenientes de problemas em quadros de energia, fiação, manuseio e transporte de equipamentos do cliente, paredes comprometidas, e qualquer outro risco avaliado pelo prestador.

Limites: Até 5 unidades no total em 2 intervenções pelo período de 24 meses.

## **2.11 Serviços gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, e kit de banheiro**

Mão de obra especializada para, se tecnicamente possível, realização de pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços itens: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, e kit de banheiro.

Limites: Até 2 unidades no total em 2 intervenções pelo período de 24 meses.

Este serviço cobre somente a mão de obra, ficando sob responsabilidade do segurado a compra dos materiais necessários

## **2.12 Rejuntamento de box, louças, pias e tanques**

Mão de obra especializada para, se tecnicamente possível, realização de pequenos reparos, para os seguintes serviços itens: Rejuntamento de box, louças, pias e tanques

Limites: Até 6 unidades de rejunte (embalagem) no total 2 intervenções pelo período de 24 meses.

Este serviço cobre somente a mão de obra, ficando sob responsabilidade do segurado a compra dos materiais necessários

### **2.13 Instalação de filtro d'água**

Tenha o seu filtro instalado corretamente por um profissional e não corra o risco de ter problemas com vazamentos.

Limite: 2 intervenções por vigência, (sendo 1 acionamento a cada ano).

#### **Serviços Inclusos:**

- Instalação ou substituição de um filtro de torneira adquirido pelo cliente;
- Desinstalação de filtro existente caso necessário;
- Adaptação do dispositivo hidráulico em tubulações;
- Mão de obra especializada;
- Instalação ou troca limpa e segura;

#### **Serviços NÃO Inclusos:**

- Instalação em tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- Quebra de parede, teto ou piso;
- Substituição de peças com defeito;
- Fornecimento de materiais de qualquer tipo;
- A CDF não cobre algumas atividades extras como: logística de entrega dos equipamentos, serviços de alvenaria, marcenaria, trabalho com gessos, reparo em instalações elétricas, fixação de canaletas, furações específicas (serra copo) em painel de madeira ou qualquer espécie de acabamento.
- Reparo ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, troca da tomada, serviços para embutir, alterações conectoras Sindal ou disjuntor) e qualquer tipo de serviço eletrônico avançado (soldagem, alterações no aparelho, etc.).
- Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo, altura recomendada, próximos a locais perigosos etc.) e uso de acessórios que não sejam originais ou aceitos pelo fabricante.

#### **Condições para Execução do Serviço:**

- O serviço de instalação consiste da retirada dos equipamentos das caixas/embalagens, montagem e fixação do equipamento no local indicado pelo titular ou por maior de 18 anos autorizado pelo titular para o acompanhamento do serviço de instalação.

- O agendamento da instalação deve acontecer através da Central de Atendimento;
- O serviço compreende a instalação de produtos novos em embalagem original e acompanhados de sua nota fiscal.
- Este serviço compreende uma única visita.
- A rede elétrica bem como a tomada de energia onde o equipamento será ligado, deverá ser compatível com a carga demandada e a tomada elétrica do equipamento;
- A altura máxima para fixação será de 4 metros.
- A infraestrutura de conduítes para a passagem de cabos de som e energia, furação de móveis para passagens dos plugs e cabos dos aparelhos deve ser providenciada antecipadamente pelo cliente.

**O usuário perderá o direito a visita de instalação nos seguintes casos:**

- Ausência do cliente ou responsável no local e data agendada;
- Falta de material necessário de responsabilidade do cliente, falta de estrutura elétrica adequada no local e qualquer outro material necessário para instalação.

**Prazo da Visita Técnica:**

O serviço de visita para instalação será agendado no prazo de até 3 dias úteis após o agendamento telefônico nas cidades do Rio de Janeiro e São Paulo e 7 dias úteis para as demais localidades. Fica a critério do consumidor qual a melhor data e período, após o prazo supramencionado.

Em caso de necessidade do cancelamento ou reagendamento de uma visita previamente agendada, deverá ser solicitada à Central de Atendimento no prazo máximo de **24h (vinte e quatro horas) de antecedência à data e hora de sua realização.**

As visitas que forem perdidas por ausência do consumidor no dia e período marcado, ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento, serão canceladas e o cliente não terá direito a um novo agendamento.

**3. EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- b) Evento Previsto decorrente de rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- c) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- d) Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições;
- e) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- f) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;



- g) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- h) 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;
- i) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da CDF ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- j) Despesas com locação de andaime;
- k) 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.
- l) Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.

#### **4. SUPORTE MULTIDISPOSITIVOS – PLANO 4**

O serviço Suporte Multidispositivo 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:**

24 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.).

**5. PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do seguro que possui agregada a assistência.

**6. ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.