

## CONDIÇÕES GERAIS DO PRODUTO

### DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO PRODUTO AUTOMÓVEL E MOTOCICLETA

#### 1.1 DEFINIÇÕES

**ACIDENTE:** é a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ou de seus acompanhantes.

**ACOMPANHANTES:** são considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.

**DOMICÍLIO DO CLIENTE:** é o Município de domicílio do cliente constante do cadastro.

**EVENTO PREVISTO:** são os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: **Acidente, roubo ou furto e incêndio.**

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

- a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do cliente; ou
- b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do cliente.

**MOTOCICLETA:** é todo tipo de veículo de uso particular, de 02 ou 03 rodas com um selim ou dois e motor a gasolina, limitado até 15 anos de fabricação.

**ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**PANE:** defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da CAIXA ASSISTÊNCIA, 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.

**CLIENTE:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência Auto e Moto contratado junto à contratante.

**VEÍCULO:** veículo particular (automóvel de passeio) de propriedade do cliente. Não incluído veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg, limitado a 15 anos de fabricação.

## 1.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência terá sua vigência, conforme a modalidade de plano contratado – Mensal, Semestral, Anual ou Plurianual (36 meses).

## 1.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados em nível nacional.

## 1.4 PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de carência para o serviço de Assistência Auto e Moto será de 72 horas, contados da data do pagamento do serviço de assistência.

## 1.5 DESCRITIVOS - SERVIÇOS AUTO E MOTO

### AUTOSSOCORRO APÓS PANE (ELÉTRICA OU MECÂNICA)

Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do veículo ou da motocicleta, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o Automóvel/Motocicleta será rebocado.

A CAIXA ASSISTÊNCIA se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do cliente.

**LIMITE:** até R\$ 100,00 (cem reais). Somente mão de obra, por intervenção /evento.

**EVENTO:** Pane

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** todos os dias, 24h por dia.

#### **REBOQUE OU RECOLHA APÓS PANE OU EVENTO PREVISTO**

Na hipótese de evento previsto tais como: acidente, incêndio, roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo/motocicleta e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo ou motocicleta será rebocado (a) até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo cliente e localizada até o raio máximo contratado.

Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite abaixo, o cliente será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque.

Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo/motocicleta será rebocado (a) por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.

**LIMITE:** Até 100 km ida e volta (200km totais), por intervenção /evento.

**IMPORTANTE:** Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo cliente, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava.  
Ex.: Plano de 100 km = 200 km de raio percorrido.

**EVENTO:** acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** todos os dias, 24h por dia.

#### **TROCA DE PNEU**

Na hipótese de danos aos pneus do veículo, a CAIXA ASSISTÊNCIA disponibilizará um profissional para solução do problema simples sendo a troca do pneu avariado pelo pneu sobressalente (estepe) ou reboque até o borracheiro. As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do cliente.

Em caso de problemas com o pneu da motocicleta, será disponibilizado automaticamente um reboque para envio a borracharia ou oficina mais próxima.

**LIMITE:** Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo, por intervenção /evento.

**EVENTO:** pneu avariado.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** todos os dias, 24h por dia.

#### **ENVIO DE CHAVEIRO**

Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a CAIXA ASSISTÊNCIA providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos.

A responsabilidade da CAIXA ASSISTÊNCIA restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível.

O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será rebocado.

Caso não seja possível solucionar o problema do veículo ou em caso de problema com a chave da motocicleta será enviado automaticamente um reboque para a remoção até a oficina mais próxima, conforme limite deste serviço.

**LIMITE:** até R\$ 300,00 de mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de uma chave, se tecnicamente possível ou o envio de um reboque para remoção da motocicleta, por intervenção /evento.

**EVENTO:** perda, roubo, furto, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** todos os dias, 24h por dia.

**CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:**

O serviço de chaveiro não está disponível para motocicletas. Caso seja necessário, será enviado automaticamente o reboque para transportar a motocicleta até o local necessário, obedecendo o limite.

- a) Caso o veículo possua chave codificada ou por alguma outra dificuldade técnica, será fornecida uma única saída de reboque.

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

- a) Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, tranças que se encontram danificadas.

**PANE SECA**

Na hipótese da impossibilidade de locomoção do Automóvel/Motocicleta por falta de combustível, a CAIXA ASSISTÊNCIA providenciará o reboque até o posto de

abastecimento mais próximo para que o cliente possa abastecê-lo. A CAIXA ASSISTÊNCIA arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do cliente

**LIMITE:** envio de reboque até o posto de abastecimento mais próximo, por intervenção/evento.

**EVENTO:** pane seca

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** todos os dias, 24h por dia.

## 1.6 EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE AUTO E MOTO

Não estão cobertos por esta Assistência a automóveis e motocicletas de passeio:

- a) Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
- b) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
- c) Mão de obra para reparação do veículo/ motocicleta;
- d) Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
- e) Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rchas ou corridas;
- f) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
- g) Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
- h) Consertos de pneus;
- i) Fornecimento de chaveiro para motocicletas;
- j) Substituição de peças defeituosas no veículo;
- k) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
- l) Fornecimento de combustível;
- m) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do cliente e/ou seus acompanhantes;
- n) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
- o) Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
- p) Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- q) Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação

- do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- r) Motocicletas ou automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “*off-road*”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso.

## DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### 2.1 DEFINIÇÕES

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela CAIXA ASSISTÊNCIA, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**EVENTO PREVISTOS:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do cliente ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Residência Assistida 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 / RAIO / 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.

**PROBLEMAS EMERGENCIAIS:** é evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exige atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos, ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

**CHAVEIRO:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso a Residência Assistida.

**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, ralos, 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.

**QUEBRA DE VIDROS:** quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando a Residência Assistida vulnerável.

**OBS.:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A CAIXA ASSISTÊNCIA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da CAIXA ASSISTÊNCIA será tirar o Cliente da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado. Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.

**FATO GERADOR:** em complemento a definição do Evento Previsto e Problema Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o cliente, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada (s), tomada (s) entre outros pontos elétricos da Residência Assistida, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida,

descontado do limite de outra intervenção, caso o cliente disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o cliente arcar com as despesas extras diretamente com o Prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

**RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** designa a área territorial (terreno + construções) da residência do cliente, e desde que dentro do território nacional.

**INTERVENÇÃO:** Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados, conforme limite contratado. Será considerado uma Intervenção utilizada, sempre que liberado o serviço solicitado ao Cliente e/ou na necessidade de cancelamento da intervenção da assistência, caso não seja realizado o cancelamento no prazo máximo de até 10 minutos, junto a central de assistência.

**MATERIAL BÁSICO:** Entende-se por Material básico, o conjunto dos objetos que são utilizados para concluir ou auxiliar na conclusão de algum reparo ou serviço de instalação residencial. Exemplo, para o serviço de encanador teríamos o material básico *Veda Rosca*.

**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 Cliente dentro do período de 12 (doze) meses, ou conforme período de vigência contratado.

**PEÇA:** Entende-se por peça, um ou mais elementos que formam um conjunto e permite o funcionamento de um todo. Para o conceito de assistência Peça define-se como item necessário para o funcionamento de um equipamento residencial (eletrodoméstico ou eletroeletrônico), exemplo um motor de geladeira.



**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da CAIXA ASSISTÊNCIA, 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.

#### **RETORNO E GARANTIA**

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço.
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais.
- c) Caso o Cliente solicite o retorno do Prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência.
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e consequentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado).
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto.
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

**ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos na Residência Assistida, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**CLIENTE:** é a pessoa física contratante do serviço de assistência residencial, contratado junto à CAIXA ASSISTÊNCIA.

## 2.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência terá sua vigência, conforme a modalidade de plano contratado – Mensal, Semestral, Anual ou Plurianual (36 meses).

## 2.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 2.4 PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de carência para o serviço de Assistência Residencial será de 72 horas, contados da data do pagamento do serviço de assistência.

## 2.5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS RESIDENCIAIS

### CHAVEIRO

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência assistida ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a CAIXA ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um profissional para o serviço de mão de obra 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 cliente à residência assistida ou que ela fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a CAIXA ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço (mão de obra), ou seja, abertura e/ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) sendo este o único Material básico a ser disponibilizado, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de uma nova chave, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o Cliente e o Prestador, não tendo a CAIXA ASSISTÊNCIA qualquer responsabilidade pelo pagamento.

Na hipótese de **Evento Previsto** (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras (simples ou tetra), a CAIXA ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo (mão de obra) e a cópia

/ confecção de uma chave simples, sendo este o único Material Básico a ser disponibilizado pela Central de Assistência.

**IMPORTANTE:** Chave de modelo simples e/ou convencional e tetra (chaves, modelo Gorje e Yale), não sendo possível o serviço em fechaduras elétricas. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

**LIMITE:** R\$ 150,00 para Problema emergencial ou Evento Previsto por intervenção, independentemente do evento.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:** 24 horas

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** 24 horas.

**EVENTO:** Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves

**OBSERVAÇÕES:**

- a) Entende-se por acesso, portas e portões de entrada e saída da residência;
- b) Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- c) 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 da Residência Assistida, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- d) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Cliente;
- e) A CAIXA ASSISTÊNCIA se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do Cliente.

**MÃO DE OBRA HIDRÁULICA**

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que a Residência Assistida estiver alagado ou em risco de alagamento, a CAIXA ASSISTÊNCIA providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e dos Materiais Básicos para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual a Residência Assistida 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. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.

**Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço, são:**

- a) anel de borracha (40mm ou 50mm);
- b) Chuveiro e cano alargador;
- c) Torneiras simples (lavatório, cozinha, jardim, tanque);
- d) Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).

**LIMITE:** R\$ 150,00 para Problema emergencial para Evento Previsto por intervenção, independentemente do evento acionado.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:** 24 horas

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** 24 horas.

**EVENTO:** Alagamento, 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, ralos, 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 Cliente.
2. O Cliente 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 ESPECÍFICAS:**

- 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.), bem como qualquer serviço não descrito nas definições.

#### **MÃO DE OBRA ELÉTRICA**

Na hipótese de **Problema Emergencial** (Problemas Elétricos), nos casos de 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) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na

residência. A CAIXA ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelo envio de um profissional para o serviço de mão de obra para conter a situação emergencial.

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 na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a CAIXA ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelo envio do profissional para o serviço de mão de obra para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

**Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço são:**

- a) Resistencia, Disjuntores de 20 a 70amp;
- b) Tomada e Interruptores simples e duplas;
- c) Reatores e soquetes.

**IMPORTANTE:** Qualquer outro Material Básico que não esteja contemplado na listagem acima, será de inteira responsabilidade do Cliente, podendo adquirir de forma particular junto ao Prestador.

**LIMITE:** R\$ 150,00 para Problema emergencial ou para Evento Previsto por intervenção, independentemente do evento acionado.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA:** 24 horas

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** 24 horas.

**EVENTO:** 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, exceto aos que estão contemplados e listados acima.
- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

### **VIDRACEIRO**

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a CAIXA ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um profissional qualificado para realizar a mão de obra a fim de conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o Material Básico de reposição necessário. O Material Básico será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A CAIXA ASSISTÊNCIA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, blindex, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação e que não tenham sido mencionados na categoria de vidros cobertos, listados acima.

A responsabilidade da CAIXA ASSISTÊNCIA será tirar o Cliente da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado. Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.

**IMPORTANTE:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Cliente. A escolha do Material Básico a ser utilizado fica a critério da CAIXA ASSISTÊNCIA, 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 CAIXA ASSISTÊNCIA fornecerá a colocação de tapume, **neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro.** A CAIXA ASSISTÊNCIA não se responsabiliza pela substituição de

materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Qualquer outro material básico necessário para a realização / conclusão do serviço que não sejam os modelos de vidros mencionados anteriormente e citados neste serviço, será de responsabilidade do cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao prestador, a qual não será de responsabilidade da caixa assistência

**LIMITE:** R\$150,00 por intervenção.

**HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** Horário Comercial;

**EVENTO:** Quebra de Vidros

## **2.6 EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS RESIDENCIAIS:**

**Não estão cobertos por esta assistência:**

- a) Serviços providenciados diretamente pelo cliente;
- b) Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- c) Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- d) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- f) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção da Residência assistida;
- g) Eventos ou consequências causadas por dolo do cliente;

- h) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- i) 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;
- j) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da caixa assistência ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- k) Despesas com locação de andaime;
- l) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não na residência assistida (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.
- m) Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.
- n) Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições.
- o) Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.

### **3 LIMITES DE INTERVENÇÃO DO PRODUTO:**

#### **LIMITES GERAIS DE INTERVENÇÃO (CONFORME PLANO CONTRATADO):**

**Contratação anual:** a limitação global dos serviços da assistência será de até 04 (quatro) intervenções por ano, independente do serviço solicitado.

**Contratação semestral:** a limitação global dos serviços da assistência será de até 02 (duas) intervenções por semestre, independente do serviço solicitado.

**Contratação mensal:** a limitação global dos serviços da assistência será de até 04 (quatro) intervenções por ano, sendo que limitadas a 1 (uma) utilização a cada mês, independente do serviço e evento solicitado.

**Contratação plurianual:** a limitação global dos serviços da assistência será de até 04 (quatro) intervenções por ano, com vigência de 36 (trinta e seis) meses, independente do serviço solicitado.

#### **4. CANCELAMENTO E RESCISÃO:**

- 4.1. O cliente poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento dos recursos por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Caixa Assistência ou dos telefones da Central de Relacionamento da Caixa Assistência, dispostos ao final destas Condições Gerais;
- 4.2. Caso o cliente deseje cancelar o produto, desde que seja pelo Serviço de Atendimento ao cliente (SAC), o pedido é acatado pela Caixa Assistência, sem análise de mérito, bastando o cliente abrir a solicitação neste canal;
- 4.3. Se o cliente optar pelo cancelamento imediato, a Caixa Assistência acatará imediatamente a solicitação do cliente, cabendo a Caixa Assistência efetuar o ressarcimento proporcional ao período não utilizado de vigência pelo critério de pró-rata mês;
- 4.4. A operacionalização do cancelamento do título é de competência exclusiva da Caixa Assistência e a devolução, se devida, é feita em até 15 (quinze) dias úteis, no critério de pró-rata mês (devolução dos meses restantes até o final da vigência do produto) em conta do titular ou ordem de pagamento;
- 4.5. Para o produto de pagamento mensal, na impossibilidade de arrecadação das parcelas a vencer, por qualquer motivo, o cliente será considerado inadimplente e, conseqüentemente, não será elegível a utilizar seu plano de assistência, caso a situação não seja regularizada a fim de permitir o débito em sua conta em até 10 (dez) dias úteis após a data original de cobrança.
- 4.6. O Plano será cancelado de forma definitiva caso não seja possível reestabelecer o fluxo de débito das parcelas do produto após 90 (noventa) dias a contar do início da inadimplência;
- 4.7. Para fins de segurança da operação, o cancelamento definitivo será processado somente após o envio do documento de identificação pessoal e CPF do titular,

data que também será utilizada para fins de eventuais restituições, nos termos nas condições dispostas nos itens 7.4 e 7.5;

4.8. Seguindo o Art.49 do Código de Defesa do Consumidor, clientes que adquirirem os produtos via CAIXA Tem, terão até 7 (sete) dias para solicitar o cancelamento do produto e receber o valor pago integralmente. Cancelamentos feitos após o prazo de 7 (sete) dias seguirão a regra descrita no item 4.4.

4.9. Demais informações estarão acessíveis no site [www.rapidexcaixa.com.br](http://www.rapidexcaixa.com.br).

### REGULAMENTO DA PROMOÇÃO COMERCIAL RAPIDEX

A XS6 ASSISTÊNCIA S.A., aqui denominada Promotora, inscrita no CNPJ sob o nº 39.565.194/0001-08, é subscritora de títulos de capitalização, da modalidade incentivo, administrados pela CAIXA CAPITALIZAÇÃO (Nome Fantasia de XS4 CAPITALIZAÇÃO S.A.), aqui denominada CAIXA CAPITALIZAÇÃO, inscrita no CNPJ sob o nº 38.155.804/0001-32, cujas condições gerais e suas notas técnicas foram aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, conforme processo(s) nº(s) 15414.615855/2021-88.

Esta promoção comercial será realizada em todo território nacional, terá início em 27/09/2021 e vigorará por prazo indeterminado.

1. Ao contratar a Rapidex, a Promotora cederá, gratuitamente, o direito de participação no sorteio vinculado um dos títulos subscritos para o Cliente que preencher as condições estabelecidas neste regulamento.

1.1. O Cliente participará de um sorteio mensal, no valor bruto de R\$ 13.333,33 (treze mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos), sobre o qual incidirá 25% (vinte e cinco por cento) de Imposto de Renda, conforme legislação vigente.

1.2. A cessão de direito se aperfeiçoará quando o Cliente atender todos os requisitos abaixo:

1.2.1. Contratar a Rapidex;

- 1.2.2. Pagar a Rapidex no mês de referência do sorteio em dia;
  - 1.2.3. Apresentar-se para receber o prêmio no prazo máximo de 180 dias, contados da data do sorteio;
  - 1.2.4. Apresentar os documentos listados no item 10, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do contato; e,
  - 1.2.5. Atualizar e manter atualizado seus dados cadastrais.
2. A participação do Cliente se iniciará a partir do mês subsequente ao pagamento da Rapidex, sendo sua participação assegurada, desde que tenham sido atendidas todas as condições deste regulamento e a promoção esteja vigente.
  3. Os sorteios serão apurados com base nas extrações da Loteria Federal do Brasil no último sábado do mês, devendo ser observadas as regras estabelecidas neste regulamento. Não ocorrendo extração da Loteria Federal em uma das datas previstas, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração após a última data de sorteio constante no título. Os resultados da Loteria Federal do Brasil poderão ser acompanhados por meio do site: [http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos\\_resultados.asp](http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos_resultados.asp), bem como em todas as Casas Lotéricas do Brasil.
  4. Será contemplado o título vigente na data do sorteio, cuja combinação numérica, aqui denominado Número da Sorte informado no Bilhete de Seguro coincida com o número composto de cinco algarismos lidos de cima para baixo, da coluna formada pelo algarismo da unidade simples dos 5 primeiros prêmios da Extração da Loteria Federal, conforme o exemplo a seguir:  
1° prêmio: 32.263  
2° prêmio: 34.578  
3° prêmio: 89.070  
4° prêmio: 51.944  
5° prêmio: 44.379  
Combinação sorteada: 38.049
  5. A combinação contemplada, bem como o nome dos contemplados serão divulgados no site [www.rapidexcaixa.com.br/sorteio](http://www.rapidexcaixa.com.br/sorteio). Os contemplados no sorteio serão notificados pelos meios informados no subitem 10.5 e só terão direito ao



recebimento da premiação se preenchidas todas as condições previstas neste regulamento.

6. Não terão validade as participações que não preencherem as condições previstas neste regulamento, e na hipótese de contemplação, o contemplado será desclassificado e o prêmio será revertido para a Promotora.

7. A participação nesta promoção caracteriza concordância com todos os termos e condições deste regulamento.

8. Os contemplados cedem o direito de uso de seu nome, imagem e voz, de forma inteiramente gratuita, pelo período de 1 (um) ano após a apuração do resultado, para a divulgação da promoção, em todo e qualquer material de mídia impressa, eletrônica ou radiofônica, seja CD, DVD, revistas, jornais, websites, internet, redes sociais, TV aberta ou fechada e rádios.

9. A CAIXA CAPITALIZAÇÃO efetuará o pagamento do prêmio aos contemplados, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data do recebimento de toda a documentação necessária ao pagamento, a saber: cópia de identidade, CPF, válidos, e do comprovante de residência atualizado (expedido no máximo há 180 (cento e oitenta) dias da apresentação), bem como informem sua profissão e renda e assine termo de recebimento e quitação do valor do prêmio.

9.1. O pagamento da premiação será efetivado por qualquer meio legalmente permitido.

9.2. Na hipótese de o participante contemplado optar em receber o prêmio por meio de depósito bancário, deverá informar os dados necessários para a sua concretização e o respectivo comprovante servirá como prova da entrega e quitação do prêmio. O depósito bancário somente poderá ser realizado em conta de titularidade do participante contemplado.

9.3. Na hipótese de o participante contemplado falecer, o prêmio será entregue ao respectivo espólio, na pessoa do seu inventariante, mediante apresentação de autorização judicial.

9.4. O participante contemplado que não for localizado no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir da data de realização do sorteio, será desclassificado, sendo certo que serão realizadas durante o prazo acima, tentativas

de localização, preferencialmente por contato telefônico. Em caso de insucesso, será realizada nova(s) tentativa(s) de contato por meio de SMS (Serviço de Mensagens Curtas), com confirmação de envio com base no cadastro realizado no ato da contratação do produto promocionado. Em caso de desclassificação, o valor da premiação será revertido à Promotora.

9.5. O participante contemplado que for comunicado da contemplação e não contatar a Promotora e/ou não apresentar os documentos necessários para o pagamento do prêmio, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contado a partir da data da comunicação do sorteio, será desclassificado. Em caso de desclassificação, o valor da premiação será revertido à Promotora.

9.6. A promotora informa aos participantes que irá compartilhar os documentos do(s) participante(s) contemplado(s), mencionados no item 10, com a sociedade de capitalização. O referido compartilhamento tem como objetivo viabilizar o pagamento da premiação e cumprir com exigências regulatórias.

10. Esta promoção poderá ser encerrada a qualquer momento mediante comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência, utilizando-se dos mesmos meios anteriormente empregados para divulgação desta promoção ou na sua impossibilidade, por outros meios de ampla divulgação.

11. A Promotora obriga-se a identificar todos os participantes, cessionários dos direitos dos títulos integralmente cedidos, bem como os ganhadores dos prêmios de sorteio.

12. A aprovação do título pela SUSEP não implica, por parte da autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

13. “É proibida a venda de Título de Capitalização a menores de 16 (dezesesseis) anos”.

14. “Antes de contratar, consulte previamente as Condições Gerais disponíveis em [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)”.

15. O regulamento está disponível no site [www.rapidexcaixa.com.br](http://www.rapidexcaixa.com.br).

**Canais de Atendimento****Central de Atendimento** (Pós Vendas - Acionamento de Assistências, Informações Gerais, Cancelamento)

0800 775 4085 - Atendimento 24h todos os dias da semana.

**SAC** (Sugestões, dúvidas, reclamações, elogios e cancelamentos)

0800 775 4070 - Atendimento 24h todos os dias da semana.

**Central de Atendimento ao Surdo** (Atendimento Inclusivo)

0800 770 2055 - Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, que buscam por informações ou desejam fazer sugestões, reclamações, cancelamento ou suspensão de serviços e produtos. O atendimento funciona 24h, todos os dias.

**WhatsApp exclusivo para acionamento de assistências**

0800 770 5356 - Atendimento 24h todos os dias da semana.

**Ouvidoria CAIXA CAPITALIZAÇÃO**

0800 030 1508

<https://www.caixaseguridade.com.br/Paginas/Capitalizacao.aspx>