# 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 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 titular ou usuária do serviço de assistência Auto e Moto contratado junto à contratante.

**VEÍCULO:** veículo usado pelo cliente. Não incluído veículo 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 – Semestral ou Anual.

## 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$ 150,00 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 ESPECIFICAS:**
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 ao limite.

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

**EXCLUSÕES ESPECIFICAS:**

a) Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas 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:

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, rachas 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 AMPLIADA**

## 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 imprevistamente, 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 à 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 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. 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) assistida de imóvel residencial, 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 – Semestral ou Anual.

## 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 PCV (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 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) Resistência, 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

**LIMPEZA DA RESIDÊNCIA**

Na hipótese de Evento Previsto na Residência Assistida, como Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval, e se houver a necessidade de envio de profissional para desobstrução dos locais de circulação interna e externa do imóvel. O serviço não inclui caçamba para descarte do entulho. A CAIXA Assistência se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço (custo com mão de obra).

**IMPORTANTE:** Não será de responsabilidade da CAIXA Assistência o serviço de limpeza pesada / faxina, bem como todo o Material Básico para a Limpeza do local. Estes deverão ser de responsabilidade do Usuário.

**LIMITE:** R$400,00 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:** Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

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 BÁSICO;

f) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES;

g) LOCAÇÃO DE CAÇAMBA PARA RETIRADA DE ENTULHO OU SUJEIRA.

**VIGIA**

Em caso de **Evento Previsto** na Residência Assistida como, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão e se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao Residência Assistida colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a CAIXA Assistência se encarregará das despesas com o envio de um profissional de vigilância (sem armamento) para resguardar a Residência, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

**IMPORTANTE:** OS SERVIÇOS DE CHAVEIRO, VIDRACEIRO E VIGIA, NÃO PODERÃO SER PRESTADOS SIMULTANEAMENTE.

NÃO SERÁ DISPONIBILIZADO NENHUM TIPO DE MATERIAL NESTE SERVIÇO, BEM COMO PARA QUE O SERVIÇO SEJA DISPONIBILIZADO, O LOCAL DEVERÁ TER

CONDIÇÕES MÍNIMAS PARA RECEBER OS PROFISSIONAIS, TAIS COMO: LOCAL COBERTO E BANHEIRO.

**LIMITE:** R$400,00 por intervenção.

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

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** todos os dias 24 horas por dia

**EVENTO:** Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

a) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES ACIMA, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES.

**MUDANÇA E GUARDA MÓVEIS**

Em caso de Evento Previsto na Residência Assistida como, Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão e existindo a necessidade de reparos ou reformas na residência e que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à Residência Assistida e posteriormente sua guarda, a CAIXA Assistência se encarregará das despesas com o transporte e a guarda dos móveis.

**IMPORTANTE:** A indicação do local onde será realizado a guarda dos móveis e objetos poderá ser feita pela Central de Assistência ou pelo cliente, considerando que o limite contratado será para a guarda e retirada do móvel (ida e volta).

OS CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES SERÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO USUÁRIO. OS MÓVEIS E OBJETOS DEVERÃO ESTAR EMBALADOS E ENCAIXOTADOS PRONTOS PARA A REALIZAÇÃO DO TRANSPORTE E SUA GUARDA E SERÃO DE RESPONSABILIDADE DO cliente.

**LIMITE:** R$ 400,00 para mudança e R$ 400,00 para a guarda dos móveis por intervenção.

**HORÁRIO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Todos os dias, 24 horas por dia.

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

**EVENTO:** Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão

**ÂMBITO DE ATENDIMENTO:** Apenas Capitais Brasileiras e cidades com mais de 100 mil habitantes.

**COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

Em caso de Evento Previsto na Residência Assistida, como Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a CAIXA Assistência providenciará, se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado de até 7 metros de altura e/ou móveis expostos, com lona plástica ou outro material, a fim de proteger provisoriamente a Residência Assistida.

**IMPORTANTE:** PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE COBERTURA PROVISÓRIA, SOMENTE SERÁ EXECUTADO CASO HAJA CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR PARTE DO PRESTADOR, ONDE AS CONDIÇÕES CLIMÁTICAS, COMO CHUVAS, GRANIZO E GEADA, PODEM IMPEDIR A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO. NESTAS CONDIÇÕES, SERÁ NECESSÁRIO O USUÁRIO AGUARDAR PARA ACIONAMENTO DO SERVIÇO. A RESPONSABILIDADE PELO CONSERTO DO TELHADO SERÁ EXCLUSIVAMENTE DO CLIENTE.

**O Material Básico abaixo, está contemplado para a realização deste serviço é:**

- ✓ Lona Plástica micra 150 ou material similar.

UALQUER OUTRO MATERIAL BÁSICO NECESSÁRIO PARA A REALIZAÇÃO / CONCLUSÃO DO SERVIÇO SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO, QUE PODERÁ ADQUIRIR DE FORMA PARTICULAR JUNTO AO PRESTADOR.

**LIMITE:** R$400,00 por intervenção (mão de obra e material básico)

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

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** todos os dias 24 horas por dia

**EVENTO:** Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves

**ÂMBITO DE ATENDIMENTO:** Nacional

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

a) GARANTIA APÓS 48 HORAS DA COLOCAÇÃO DA LONA OU MATERIAL SIMILAR PARA CONTENÇÃO DA SITUAÇÃO EMERGENCIAL;

b) SE NO MOMENTO DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO ESTIVER CHOVENDO OU EM CLIMA DE TEMPESTADES, NÃO SERÁ POSSÍVEL REALIZAR O SERVIÇO, DEVENDO-SE AGUARDAR O MOMENTO MAIS APROPRIADO PARA REALIZAÇÃO DO MESMO.

c) SERVIÇOS REALIZADOS EM ALTURA SUPERIOR A 7 METROS;

d) QUALQUER TIPO DE REPARO EM TELHADO, CALHAS, FORROS E BEIRAIS;

e) 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;

f) CUSTOS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO QUE EXCEDEREM OS LIMITES ACIMA, BEM COMO QUALQUER SERVIÇO NÃO DESCRITO NAS DEFINIÇÕES;

g) LOCAÇÃO DE ANDAIME.

**HOSPEDAGEM**

Em caso de Evento previsto na Residência Assistida, como Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves, e se for verificada a impossibilidade de habitação da Residência Assistida, a CAIXA Assistência se encarregará da reserva e despesas com a hospedagem em hotel da rede cadastrada até o limite contratado, independentemente do número de moradores.

**IMPORTANTE:** QUAISQUER DESPESAS QUE EXCEDA O LIMITE CONTRATADO, SERÁ DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

**LIMITE:** R$ 150,00 por diária, sendo até 04 diárias no total por intervenção (independentemente do número de usuários).

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

**HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** todos os dias 24 horas por dia

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

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:**

a) DESPESAS COM ALIMENTAÇÃO, FRIGOBAR, LAVANDERIA, TELEFONIA E QUALQUER OUTRA DESPESA QUE NÃO SEJA A REFERIDA HOSPEDAGEM / DIÁRIA;

## 2.6 EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS RESIDENCIAIS:

**Não estão cobertos por esta assistência:**

Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com a central de atendimento;
a) Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
b) Mão de obra para reparação da motocicleta;
c) Consertos de pneus;
d) Serviços de chaves;
e) Fornecimento de combustível;
f) Substituição de peças defeituosas na motocicleta;
g) Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
h) Fornecimento de qualquer material destinado à reparação da motocicleta;
i) Serviços de assistência para terceiros;
j) Serviços de assistência para motocicletas utilizadas para fins comerciais;
k) Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios da motocicleta, bagagem e objetos do usuário e/ou seu acompanhante;
l) Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando a motocicleta estiver na Garantia de Fábrica;
m) Motocicletas que estiverem sendo utilizadas para a 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;
n) Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido.
o) Excedente de bagagem além do permitido pela empresa aérea, quando o meio de transporte alternativo liberado for desta natureza.
p) Fornecimento de chaveiro para motocicletas;

q) Motocicletas ou automóveis que estiverem sendo utilizadas para a 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.

**DEFINIÇÃO E DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FUNERAL**

## 3.1 DEFINIÇÕES

**CLIENTE OU TITULAR:** é a pessoa física com até 70 anos na contratação, do produto de Assistência 24 horas Funeral.

**EVENTO PREVISTO:** Morte Natural ou Acidental (conforme definido na contratação).

**CARÊNCIA:** Carência de 60 dias para utilização em caso de Morte Natural.

**LIMITES:** Social, Traslado, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar = R$ 4.000

**Obs.:** Os serviços a serem prestados, descritos abaixo, bem como os itens a serem disponibilizados para o Funeral, serão determinados pelos limites fixados. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade da família do cliente.

## 3.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência terá sua vigência, conforme a modalidade de plano contratado – Semestral ou Anual.

## 3.3 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## 3.4 SERVIÇOS

**ATENDIMENTO SOCIAL**

Na ocorrência do óbito do cliente, após a liberação do corpo pelos órgãos competentes e conforme os eventos cobertos, a família ou responsável deverá entrar em contato com a CAIXA Assistência que, após conferir as informações, comunicará a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

**Importante:** O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija.

**TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO**

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência e havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, a CAIXA Assistência fornecerá um meio de transporte mais apropriado, a seu critério, para ida e volta. A CAIXA Assistência também fornecerá hospedagem em hotel, a seu critério, por um período mínimo necessário para a liberação do corpo, desde que não ultrapasse o limite preestabelecido para a prestação dos serviços de funeral. Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo cliente.

**FUNERAL**

Composto pelos seguintes itens, conforme o limite de despesas fixado:

- Urna;
- Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);
- Coroa de flores da estação;
- Véu;
- Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e Cristo - conforme região - disponibilizados quando necessário e permitido pela família);
- Carro fúnebre para remoção dentro do município;
- Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;
- Livro de presença (conforme disponibilidade local);
- Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;
- Taxas de sepultamento em cemitério municipal, em outro cemitério com valor equivalente ou cremação;
- Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade.

**Limite:** R$ 4.000,00 (Limite do conjunto de serviços da Assistência Funeral). 1 intervenção para o cliente/titular do produto Rapidex do Bem.
**Evento:** Morte Natural ou Acidental.
**Carência:** 60 dias (Morte Natural).

**Obs.:** Todos os itens acima serão disponibilizados conforme a infraestrutura local. Não caberá à CAIXA Assistência a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis ou sejam comercializados em determinadas praças.

**CREMAÇÃO**

A CAIXA Assistência providenciará o serviço em crematório existente na cidade de domicílio do segurado ou local da cerimônia. Em caso de inexistência de crematório nos locais citados, providenciará o traslado do corpo para a cidade mais próxima que exista o serviço de cremação em um raio máximo de 100 km (cem quilômetros), e o posterior retorno das cinzas aos familiares.

**SEPULTAMENTO**

A CAIXA Assistência providenciará o sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal ou em outro cemitério, na cidade indicada por esta.

**TRASLADO**

No caso de falecimento do usuário fora de seu município de residência, em território nacional, a CAIXA Assistência providenciará o traslado da cidade onde ocorrer o óbito até o local de domicílio do usuário ou local de cerimônias para sepultamento/cremação, conforme designado pela família.

**TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES**

Na ocorrência do óbito, conforme os eventos previstos, a CAIXA Assistência poderá transmitir para a família do usuário ou pessoas indicadas por esta, mensagens urgentes sobre o acontecimento.

## 3.5 ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados em nível nacional.

## 3.6 PERÍODO DE CARÊNCIA

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

## 3.7 EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

- Usuário com idade superior a 70 anos na data de adesão ao produto.
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.
- Suicídio, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência do plano contratado junto à CAIXA Assistência.
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizadas pela Central de Atendimento.
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e autorizadas pela Central de Atendimento após 90 dias da ocorrência do evento.
- Sepultamento de membros.

**DOAÇÃO PARA ENTIDADE BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

## 4.1 REGRAS DE DOAÇÃO

A CAIXA Assistência se compromete a doar 1% do valor de cada Rapidex do Bem vendido para uma entidade beneficente de assistência social que atue em casos regionais de desastres naturais. Essa iniciativa reforça o compromisso da empresa com a responsabilidade social e com o apoio às comunidades afetadas por desastres naturais.

As instituições beneficiadas serão definidas pela CAIXA Assistência no momento da doação, levando em conta suas áreas e formas de atuação na região atingida por desastres naturais. Isso garante que as doações sejam direcionadas para entidades que tenham a expertise e a capacidade de atender às necessidades das comunidades afetadas.

## 5.1 Tabela de serviços

| SERVIÇO | EVENTOS COBERTOS | LIMITES | INTERVENÇÃO |
|---|---|---|---|
| **Assistência Automóvel** | Autosocorro | R$ 100,00 de mão de obra | Contrato: 4 Intervenções/Ano (produto anual)<br><br>2 Intervenções/Semestre (produto |
| | Reboque | Até 100 km ida e volta (200km totais) | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Envio de chaveiro | Até R$ 150,00 de mão de obra | semestral) |
| | Troca de pneus | Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo | |
| **Assistência a Motocicletas** | Autossocorro | R$ 100,00 de mão de obra | |
| | Reboque | Até 100 km ida e volta (200km totais) | |
| | Troca de pneus | Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo | |
| **Assistência Residencial Ampliada** | Chaveiro | R$ 150,00 para Problema emergencial ou Evento Previsto | |
| | Mão de obra hidráulica | R$ 150,00 para Problema emergencial ou Evento Previsto | |
| | Mão de obra elétrica | R$ 150,00 para Problema emergencial ou Evento Previsto | |
| | Vidraceiro | R$150,00 por intervenção. | |
| | Limpeza da Residência | R$ 400,00 por intervenção | |
| | Vigilância | R$ 400,00 por intervenção | |
| | Mudança e Guarda-Móveis | R$400 para Mudança (ida e volta) e R$400 para Guarda por intervenção | |
| | Cobertura Provisória de Telhados | R$ 400 (mão de obra e material) por intervenção | |
| | Hospedagem | R$150 / dia – máximo de 4 dias (R$600) por intervenção | |
| **Assistencia funeral** | • urna;<br>• higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação);<br>• coroa de flores da estação;<br>• véu;<br>• paramentos e velas;<br>• carro fúnebre para remoção dentro do município; | R$ 4.000,00 (Limite do conjunto de serviços da Assistência funeral) por intervenção. | 1 intervenção por vigência |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | • registro em cartório, quando autorizado pela legislação local;<br>• livro de presença;<br>• locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares;<br>• taxas de sepultamento em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente) ou cremação;<br>• locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade. | | |

## 6. CANCELAMENTO E RESCISÃO:

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Se o cliente optar pelo cancelamento imediato, a Caixa Assistência acatará imediatamente a solicitação do cliente, cabendo à Caixa Assistência efetuar o ressarcimento proporcional ao período não utilizado de vigência pelo critério de pró-rata mês.

6.4. 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.

6.5. O Plano será cancelado de forma definitiva caso não seja possível restabelecer o fluxo de débito das parcelas do produto após 90 (noventa) dias a contar do início da inadimplência.

6.6. 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 6.4 e 6.5.

6.7. 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 6.4.

6.8. Demais informações estarão acessíveis no site www.rapidexcaixa.com.br

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

## 7. NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

### 7.1. QUEM CONTROLA OS SEUS DADOS?

A XS6 Assistência S.A. (CAIXA Assistência) é uma empresa constituída como veículo para a parceria estratégica entre as acionistas Tempo Assist e Caixa Seguridade. Ela visa a distribuição, a divulgação, a oferta, a comercialização, a venda e o pós-venda, em canais de distribuição, físicos, remotos ou virtuais, da Caixa Econômica Federal, de produtos e serviços de assistência.

Quando a Caixa Assistência se relaciona diretamente com você e coleta suas informações, assume o papel de controlador de seus dados pessoais, ou seja,

define as finalidades de tratamento e como esses dados serão utilizados, conforme as necessidades de cada empresa. Isso é feito sempre respeitando as bases legais vigentes e os seus direitos.

A depender da relação comercial com nossos parceiros e de como esses parceiros se relacionam com você, podemos assumir o papel de operadores de dados pessoais. Nesse caso, realizaremos o tratamento de seus dados baseado exclusivamente nas finalidades definidas no contrato com esses parceiros, sendo de responsabilidade deles definir as finalidades de tratamento de dados e as bases legais em que esse tratamento se enquadra.

**7.2. DADOS FORNECIDOS:**

Pode ser que você nos forneça seus dados pessoais ao preencher algum formulário ou ao acessar nossas ofertas ou serviços. Veja abaixo quais são os dados pessoais que podemos solicitar:

7.2.1. CPF, RG, nome e sobrenome, naturalidade e nacionalidade, idade e data de nascimento, estado civil, profissão, filiação, telefone e e-mail.

7.2.2. Para ter outras formas de falar com você:

7.2.2.1. Seu endereço comercial e/ou residencial, endereço de e-mail e números de telefone (celular, comercial e fixo).

7.2.2.2. Informações bancárias também podem ser necessárias; elas servem para receber os pagamentos dos produtos que você comprou ou para efetuarmos algum pagamento do seu direito, como reembolsos, cancelamentos, prêmios, e afins.

**7.3. DADOS COLETADOS:**

Dados importantes para melhorar a sua experiência durante o seu relacionamento conosco, como quando você navega em nossos sites ou quando enriquecemos informações com nossos parceiros para determinadas finalidades, como para entrar em contato com você para avisar sobre o status de sua solicitação, por exemplo. Coletamos os seus dados quando você nos

liga, quando compra algum produto em qualquer canal de venda ou em qualquer outro momento de nosso relacionamento. Nossas coletas de dados incluem:

7.3.1. Informações relacionadas ao histórico do seu relacionamento comercial conosco;

7.3.2. Pedidos de produtos e serviços, se aplicáveis, faturamento e pagamento;

7.3.3. Sua participação em ofertas promocionais, concursos ou eventos;

7.3.4. Solicitações suas ou imprevistos que você nos relatou, por exemplo, com relação à entrega de nossos produtos ou ao desempenho de nossos serviços;

7.3.5. Informações sobre compras de produtos e serviços que você realizou com nossos parceiros;

7.3.6. Quando você acessa nossos sites, observamos suas preferências de compras, seus interesses de serviços e seus dados, e armazenamos essas informações no seu computador para que, quando você voltar, sua navegação fique mais prática e fácil. Fazemos isso através dos cookies. Para saber mais, conheça a nossa Política de Cookies.

**7.4. DADOS QUE ASSUMIMOS:**

Com base nos dados que você nos fornece e nas informações que coletamos durante o seu relacionamento, podemos gerar novas informações de acordo com seu comportamento e seu relacionamento conosco. Usamos as informações que você nos forneceu ou que coletamos para realizar estudos internos, visando verificar potenciais oportunidades comerciais que possam atender às expectativas dos nossos clientes. Esses estudos estatísticos também aproveitam informações públicas que, em conjunto com as suas informações e de seus contratos, servem para:

7.4.1. Identificar o potencial de compra de clientes;

7.4.2. Precificar nossos produtos e serviços;

7.4.3. Adequar nosso processo de subscrição de riscos;

7.4.4. Identificar ilícitos que tenham algum risco para nossa empresa ou para você.

Fazemos esse tratamento em ambientes com dados anônimos que não identificam você e, quando o uso dos dados for necessário, em atendimento ao nosso interesse legítimo, será realizado com a devida segurança e com controle de acesso rígido e monitorado.

**7.5. DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES:**

A venda de nossos produtos e serviços a pessoas sem plena capacidade civil (crianças e adolescentes, por exemplo) só poderá ser feita pelo responsável legal.

**7.6. DADOS SENSÍVEIS:**

Os dados considerados sensíveis são: origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas, associação a um sindicato, dados relacionados à saúde ou orientação sexual, além de dados biométricos ou genéticos. Caso sejam necessários, esses dados serão solicitados sempre com a justificativa legal de fornecimento dos serviços contratados ou para precificar, subscrever e regular a contratação de seguros.

**7.7. PARA QUE UTILIZAMOS OS SEUS DADOS:**

**7.7.1. EM NOSSOS PROCESSOS PARA DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS:**

7.7.1.1. Execução de contrato de nossos produtos e/ou serviços ou itens relacionados a esse contrato, como prestação de serviço de assistência 24 horas, reembolsos, etc.;

7.7.1.2. Pedidos de produtos ou serviços e execução desses pedidos;

7.7.1.3. Faturamento, cobrança de pagamentos;

7.7.1.4. Relacionamento com o cliente por correio, telefone, e-mail ou mensagem instantânea como bate-papo, para qualquer pergunta, solicitação ou reclamação;

7.7.1.5. Pesquisas de satisfação;

7.7.1.6. Enviar informações sobre a manutenção ou a evolução de nossos serviços e produtos;

7.7.1.7. Gerenciamento das suas escolhas e direitos quanto ao tratamento de seus dados pessoais.

**7.7.2. EM CAMPANHAS DE MARKETING E PROSPECÇÃO COMERCIAL RELACIONADAS A PRODUTOS E SERVIÇOS:**

7.7.2.1. Em campanhas de marketing e prospecção comercial relacionadas a produtos e serviços da Caixa Assistência;

7.7.2.2. Eventualmente, nós vamos precisar enviar informações sobre nossa empresa, publicações e atividades, entendendo que essas informações também atendem às suas expectativas.

**7.8. EMPRESAS PARCEIRAS E FORNECEDORES QUE TÊM ACESSO AOS SEUS DADOS:**

Muitos de nossos processos internos exigem a contratação de outras empresas para nos ajudar a executá-los. Para fornecer a você determinados serviços, podemos compartilhar seus dados pessoais com nossos fornecedores e parceiros de negócio, que realizam o tratamento dos seus dados conforme as nossas definições. Apesar desse acesso, essas empresas não podem usar os seus dados repassados para outros fins divergentes dos objetivos que definimos. Essas definições estão dispostas em contratos, com responsabilidades e penalidades estabelecidas, para garantir que nenhum direito seu seja violado.

Quando a nossa relação comercial com o parceiro o coloca no papel legal de controlador, conforme a LGPD, esses parceiros têm autonomia para definir as finalidades de tratamento de seus dados pessoais. Nesses casos, nossos

contratos com essas empresas garantem que nenhum de seus direitos será violado, impondo obrigações e responsabilidades mútuas para a proteção de suas informações. Para garantir a proteção de seus dados, parceiros e fornecedores críticos de nossas empresas passam por uma rígida avaliação e acompanhamento periódicos, conferindo conformidade em relação às nossas políticas e as melhores práticas de segurança e governança. Garantimos também que os parceiros e fornecedores são responsáveis pelas violações de dados pessoais que tenham origem em seus ambientes. Nossas categorias, parceiros e fornecedores são: mão de obra especializada, infraestrutura e tecnologia, e parceiros comerciais.

**7.9. FORNECEDORES DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA:**

Empresas que disponibilizam profissionais especializados para executar os mais diversos processos dentro da nossa empresa. Esses profissionais, assim como nossos funcionários, trabalham para entregar os serviços e os produtos a você, cuidam para atender às demandas regulatórias, ajudam na elaboração de peças para defesa em processos administrativos ou judiciais, além de acessarem suas informações para ofertar produtos e serviços.

**7.10. FORNECEDORES DE INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA:**

São as empresas que nos ajudam a manter nosso ambiente operacional funcionando 24 horas, todos os dias, para atender às suas necessidades. Aqui se encaixam as empresas de tecnologia que realizam a manutenção e o fornecimento de servidores, sistemas, equipamentos de rede e armazenamento de dados em nuvem. Também estão incluídas as empresas que nos auxiliam na manutenção de nossos escritórios e outros ambientes físicos, principalmente no que diz respeito à segurança e controle desses ambientes.

**7.11. PARCEIROS COMERCIAIS E EMPRESAS DO CONGLOMERADO CAIXA:**

Enquadram-se nessa categoria as empresas com as quais a Caixa Assistência ou a Controladora (CAIXA) tenha algum acordo operacional para participarem da comercialização ou de parte do fornecimento de algum serviço ou produto que você contratou e a viabilização de ofertas de produtos e serviços em atendimento das finalidades previstas nesta Política de Privacidade de Dados. Aqui estão, como exemplo, Agências da Caixa Econômica Federal, Lotéricos, Correspondentes Bancários, Caixa Seguridade, Caixa Cartões, Caixa Corretora e demais empresas coligadas.

**7.12. ONDE ARMAZENAMOS OS SEUS DADOS:**

Quando recebemos ou coletamos suas informações, elas ficam armazenadas em sistemas e servidores que contam com políticas de segurança necessárias para impedir qualquer violação ou vazamento. Esses cuidados não eliminam a chance de um problema ocorrer, porém, nossa intenção é reduzir riscos. Dependendo de cada empresa, utilizamos diversas tecnologias para armazenar seus dados, como, por exemplo, servidores alocados em parceiros, com administração exclusiva nossa.

**7.13. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS SEUS DADOS:**

Guardamos os dados que você nos fornece ou que coletamos durante nosso relacionamento comercial para atender aos nossos reguladores e às legislações aplicáveis a cada produto oferecido por nossa empresa. A definição do período de armazenamento de seus dados para esse tipo de finalidade é definida por cada regulador. Armazenamos também, durante o período em que seu contrato é válido e para defesa em processos judiciais e administrativos, por até 10 anos.

**7.14. COMO OS SEUS DADOS SÃO PROTEGIDOS?**

Nós temos uma Política de Privacidade, Proteção e Governança de Dados rígida que prevê todos os cuidados para que suas informações estejam

seguras, pelo período que for necessário mantê-las. Trabalhamos para proteger os seus dados contra destruição, alteração acidental ou ilegal, perda acidental, divulgação ou acesso não autorizado e contra outras formas ilegais de tratamento de dados pessoais e sensíveis. Além disso, nos preocupamos em:

7.14.1. Coletar e tratar apenas dados pessoais adequados, relevantes e não excessivos, conforme necessário para atender aos objetivos e às finalidades definidas ou que estejam dentro de suas expectativas;

7.14.2. Garantir que seus dados pessoais permaneçam íntegros. Para isso, podemos solicitar que você confirme os dados pessoais que mantemos sobre você. E, sempre que houver alguma mudança no seu contexto pessoal, pedimos que nos seja comunicado para mantermos seus dados sempre atualizados.

## 7.15. SEUS DIREITOS

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) garante uma série de direitos relacionados à proteção dos seus dados pessoais, para que suas escolhas sejam respeitadas e para que você tenha o controle de como estamos utilizando suas informações. A seguir, descrevemos quais são eles e como você pode exercê-los aqui.

### 7.15.1. DIREITO DE ACESSO:

O direito de saber se temos algum dado pessoal seu e de acessar esses dados. Quando você fizer a solicitação, enviaremos, em até 15 (quinze) dias, um relatório de quais dos seus dados pessoais estão conosco. Mostraremos, ainda, a finalidade de utilização dos dados, como utilizamos e com quais empresas, órgãos e entidades compartilhamos.

### 7.15.2. DIREITO DE CORREÇÃO:

A qualquer momento, você pode corrigir ou retificar os dados pessoais que controlamos, caso estejam desatualizados ou incompletos. Esse direito garante que não utilizaremos dados pessoais equivocados seus

para fornecer nossos produtos e serviços ou qualquer outro tratamento que realizemos.

**7.15.3. DIREITO DE PORTABILIDADE:**

A Lei Geral de Proteção de Dados dá a você o direito de levar seus dados pessoais para uso em outras empresas, órgãos ou entidades. Após esse pedido, nós enviaremos um arquivo padrão com os dados pessoais fornecidos por você ao longo do relacionamento conosco.

**7.15.4. DIREITO DE EXCLUSÃO:**

Você pode pedir a exclusão, bloqueio ou solicitar que seus dados sejam mantidos anônimos. É importante ressaltar que, nos casos a seguir, não é possível realizar essa exclusão:

7.15.4.1. se você é nosso cliente ativo e é usuário de nossos produtos ou serviços;

7.15.4.2. se você tem uma ocorrência aberta em nossos serviços de atendimento ao cliente;

7.15.4.3. se há alguma dívida pendente;

7.15.4.4. se estivermos usando seus dados para atender a normas de órgãos reguladores e/ou a outras exigências legais.

**7.15.5. DIREITO DE OPOSIÇÃO:**

Você pode se opor à forma como tratamos os seus dados pessoais, sejam os dados que tratamos com base em nosso legítimo interesse ou qualquer outro tratamento, como publicidade, ofertas e os seus meios de envio (e-mail, telefone, SMS etc.). Além disso, caso você se oponha, revogamos também o consentimento que nos forneceu e passaremos a não mais utilizar seus dados pessoais, a menos que tenhamos motivos legais, contratuais ou regulatórios.

**7.15.6. EXERÇA OS SEUS DIREITOS!**

Levamos a sério a proteção de seus dados e, por isso, criamos este Portal de Privacidade dedicado a esse assunto. Devido à complexidade de nosso ambiente tecnológico e para dar a você respostas adequadas e corretas, precisamos de até 15 dias para responder a solicitações de acesso aos

seus dados e até 30 dias para responder outros tipos de pedidos, contados a partir da sua solicitação. Fique tranquilo que o seu pedido não ficará sem resposta. Lembre-se: para garantir a sua identidade e que o seu pedido é legítimo, precisaremos coletar os seus dados pessoais e alguns documentos que nos ajudarão em nosso processo de autenticação. Esses dados/documentos ficarão armazenados em nossas bases de dados para possíveis demandas legais e regulatórias, comprovando que o seu pedido foi feito e atendido. Nós não utilizaremos os seus dados/documentos para outros fins.

**7.15.7. PARA EXERCER OS SEUS DIREITOS:**

Se for exercer um direito seu, é importante que, além de informar os seus dados pessoais, você também nos envie alguns documentos necessários, por foto ou digitalizados. Esses dados e documentos nos auxiliam no processo de autenticação, evitando possíveis fraudes e o acesso indevido às suas informações. São eles:

7.15.7.1. Documento de identificação com foto (CNH, RG, passaporte, RNE, outro documento oficial);

7.15.7.2. Comprovante de residência (conta de água, luz, internet ou telefone) – caso você não tenha um comprovante de residência em seu nome, inclua o comprovante disponível e justifique o motivo de o documento não estar em seu nome.

Para que a sua solicitação seja atendida, é necessário que nos encaminhe um e-mail para a caixa postal privacidade@caixaassistencia.com.br, descrevendo a sua solicitação, bem como nos enviando os documentos inicialmente solicitados, podendo ser exigidos outros documentos.

**7.15.8. PARA EXERCER OS DIREITOS DE OUTRA PESSOA:**

Se for solicitar um direito em nome de outra pessoa, é importante que, além de informar os seus dados pessoais e os da pessoa, você também nos envie alguns documentos necessários, por foto ou digitalizados:

**7.15.8.1. DE QUEM SOLICITA:**

7.15.8.1.1. Documento de identificação com foto (CNH, RG, passaporte, RNE, outro documento oficial);

7.15.8.1.2. Comprovante de residência (conta de água, luz, internet ou telefone) – caso você não tenha um comprovante de residência em seu nome, inclua o comprovante disponível e justifique o motivo de o documento não estar em seu nome.

**7.15.8.2. DA OUTRA PESSOA**

7.15.8.2.1. Documento de identificação com foto (CNH, RG, passaporte, RNE, outro documento oficial);

7.15.8.2.2. Procuração ou outro documento oficial que comprove que você é o responsável por essa outra pessoa.

Para que a sua solicitação seja atendida, é necessário que nos encaminhe um e-mail para a caixa postal privacidade@caixaassistencia.com.br, descrevendo a sua solicitação, bem como nos enviando os documentos inicialmente solicitados, podendo ser exigidos outros documentos.

**7.15.9. Atualizações de nossa Política de Privacidade**

Estamos na versão 1.0 de nossa Política de Privacidade, publicada em 03/10/2022. Essa Política poderá ser atualizada, caso haja necessidade. A versão mais recente está sempre disponível em nosso site, e vamos avisar quando houver alguma atualização crítica. Caso você tenha alguma dúvida, temos um encarregado pelo tratamento dos seus dados pessoais para cuidar desse tema. Se você quiser, pode fazer as suas solicitações relacionadas a seus direitos diretamente por meio do e-mail abaixo: privacidade@caixaassistencia.com.br. Além disso, temos no Brasil uma Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, a ANPD. O órgão foi criado com o propósito de zelar pela proteção, controle e transparência dos dados pessoais, fiscalizando como as empresas estão trabalhando com suas informações. Caso você queira, pode entrar em contato com a

ANPD através do site: https://www.gov.br/anpd/pt-br. Temos o compromisso de melhorar a sua segurança e cuidar da proteção de seus dados pessoais e da sua privacidade. Fique à vontade para falar conosco sempre que quiser. O Usuário fica ciente, por meio da leitura deste documento, que a recusa dos termos desta política de privacidade ou eventual solicitação de exclusão de informações essenciais para a gestão de seu cadastro junto à Companhia, quando passível de aplicação, implicará no impedimento de sua relação contratual, uma vez que o fornecimento das informações solicitadas constitui insumo básico, sem o qual não é possível a prestação dos serviços ofertados. Reconhece ainda e aceita que, assim que publicada esta Política no website e/ou aplicativos, as atividades do website e dos aplicativos passarão a ser submetidas por esta Política.

**7.16. VIGÊNCIA**

Esta Política tem vigência de 2 (dois) anos a contar da data de sua publicação, podendo ser alterada a qualquer momento, se necessário.

**7.17. FUNDAMENTO LEGAL**

Constituição Federal Brasileira de 1988; Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet; Decreto nº 8.771/2016 - Decreto Regulamentador do Marco Civil da Internet; Lei nº 10.406/2002 - Código Civil; Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor; Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação; Lei n° 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados. PC003 - Política de Privacidade, Proteção e Governança de Dados. PC005 - Política de Segurança da Informação.

A XS6 Assistência S.A., aqui denominada Promotora, inscrita no CNPJ sob o n° 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 o 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 a 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 a 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 Assistência Premiada 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, 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. combinação contemplada, bem como o nome dos contemplados serão divulgados no site 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 eventualidade de falecimento do participante contemplado, 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, contados a partir da data de realização do sorteio, será desclassificado. Durante esse período, serão realizadas tentativas de localização, preferencialmente por contato telefônico. Em caso de insucesso, serão efetuadas novas tentativas 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 Assistência Premiada Rapidex. Em caso de desclassificação, o valor da premiação será revertido à Promotora.

9.5. O participante contemplado que for comunicado da contemplação e não entrar em contato com a Promotora e/ou não apresentar os documentos necessários para o pagamento do prêmio no prazo de 30 (trinta) dias corridos,

contados 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 à sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

13. "É proibida a venda de Título de Capitalização a menores de 16 (dezesseis) anos."

14. "Antes de contratar, consulte previamente as Condições Gerais disponíveis em www.susep.gov.br."

15. O regulamento está disponível no site 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