

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR + PET
AXA ASSISTANCE

i. DEFINIÇÕES E OBJETIVO

i.1. DEFINIÇÕES

- A. Usuário:** entende-se por **Usuário**, a pessoa física, que aderir a este serviço.
- B. Cadastro:** é o conjunto de informações, relativas às residências, que terão direito a utilização dos serviços.
- C. Carência:** É o período contado em dias da adesão ao serviço, que o Usuário deverá aguardar para realizar qualquer solicitação de atendimento. Para o Serviço de Assistência Domiciliar o período é de 10 (dez) dias.
- D. Prestadores:** são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **Central de Assistência**, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos **Usuários**, nos moldes deste contrato.
- E. Residência:** Local onde o Usuário e seus familiares se estabelecem com ânimo definitivo, ou seja, aquela de uso diário e constante do cadastro do **Usuário** junto a **Central de Assistência**.
- a)** Para fins deste contrato, não será considerada como residência elegível aos serviços de assistência as casas de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como local de moradia habitual do Usuário, e aquelas utilizadas parcial ou integralmente para fins comerciais, pelo próprio Usuário ou terceiros.
- F. Evento:** Vazamento, danos elétricos emergenciais, furto ou roubo, vendaval/ventania, incêndio, desmoronamento, acidente corporal decorrente de um dos **eventos** acima, cujo fato gerador, seja imprevisível, súbito e involuntário.
- a) Vazamento:** São os danos causados pelo rompimento de canos ou perfurações acidentais das tubulações internas de água da residência, conforme previsto para o serviço de encanador.
- b) Danos Elétricos Emergenciais:** São os danos causados nas instalações elétricas da residência como, um curto circuito, tomadas e interruptores queimados e interrupção de energia, caracterizados pelo acontecimento imprevisto e súbito de alguma sobrecarga de energia na residência.
- c) Roubo ou Furto:** Trata-se de roubo ou furto da residência, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.
- d) Acidente:** todo acontecimento que provoque danos a qualquer órgão ou função do **Usuário**, causado única e diretamente por causa externa, violenta, involuntária e fortuita, e que possa influenciar na expectativa de vida e/ou funções orgânicas do **Usuário**, caracterizando-se como urgência.

G. Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

H. Central de Assistência: é a Central de Atendimento da **AXA ASSISTANCE**, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos **usuários**, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

i.2. OBJETIVO DO SERVIÇO

Este contrato tem por objeto prestar serviços de assistência emergencial aos **Usuários** cadastrados junto à Central de Assistência, sendo que a maior parte destes serviços, quando não estiver especificado de modo diverso, serve apenas para a execução de reparos provisórios e não poderão ser utilizados para conservação predial. Por esta razão, ficará a cargo do **Usuário** todas as medidas de acabamento necessárias.

Ocorrendo um dos eventos previstos neste contrato, o **Usuário** deverá entrar em contato com a **Central de Assistência**, através de **Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800**, para solicitar um ou mais serviços relacionados na **Cláusula - "Serviços e Limites"**.

ii. ÂMBITO TERRITORIAL

Os **serviços** de assistência serão prestados ao **Usuário**, em todo Território Brasileiro, conforme limitações estipuladas na **Cláusula 3**, deste anexo.

iii. SERVIÇOS E LIMITES - ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIAS

Os serviços oferecidos são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos na cláusula de Definições.

Por não se confundirem com um seguro, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

Todos os serviços emergenciais previstos neste contrato devem ser **previamente solicitados** para a **Central de Assistência**, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da **Central de Assistência** não serão reembolsados ao **Usuário** ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar dos serviços descritos neste contrato, serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

Devido o caráter emergencial dos serviços prestados ao Usuário, a Central de Assistência deverá ser informada logo que o Usuário tome conhecimento do problema que necessite de atendimento emergencial.

iii.1. CHAVEIRO

A) CHAVEIRO (CÓPIA OU CONFECÇÃO DE CHAVES SIMPLES)

Se em sequência a perda, roubo e furto ou quebra da chave o Usuário não puder entrar na residência, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, se possível, seja realizada a abertura da(s) porta(s) e a cópia de 01 (uma) chave simples (modelo Yale) da porta indicada pelo Usuário.

Importante 01: Fica excluído qualquer atendimento para cópia ou confecção de chaves do tipo gorja, tetra, multiponto, mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

Importante 02: Fica excluído qualquer atendimento abertura de fechaduras que utilizam chaves do tipo mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

B) CHAVEIRO (TROCA DE SEGREDO DE FECHADURA)

No caso de perda, roubo ou furto da chave ou arrombamento da residência, a Central de Assistência enviará um chaveiro para troca do segredo do cilindro da fechadura da porta de acesso principal, que poderá ser para chave simples (modelo Yale) ou chave tetra.

Importante 01: É necessário que o Usuário já tenha adquirido a peça que será substituída antes do envio chaveiro.

Exclusões: Fica excluído qualquer atendimento para troca do segredo do cilindro para fechaduras ou de chaves do tipo gorja, multiponto, mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

Limite: Único para os itens "A" e "B" de até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Máximo de 03 (três) acionamentos por vigência anual.

iii.2. ELETRICISTA

Se devido a evento previsto, a Residência sofrer algum dano elétrico emergencial, a Central de Assistência enviará até o local um profissional para minimizar o problema e restabelecer a energia. A Central de Assistência assume tão somente as despesas de envio e mão de obra deste profissional, não assumindo os custos com material, nem de reparo definitivo.

Importante: Estão excluídos deste serviço troca de lâmpadas, inclusive fluorescentes, conserto de qualquer aparelho elétrico, eletrodomésticos e aparelhos de calefação.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Máximo de 03 (três) acionamentos por vigência anual.

iii.3. ENCANADOR

Se em decorrência de vazamento súbito e imprevisto, rompimento de canos ou perfurações acidentais, a residência for alagada ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento).

A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio do profissional e sua mão de obra, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.

Importante: Estão excluídos consertos definitivos, bem como consertos de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, goteiras, desentupimento de banheiros, pias, ralo e desobstrução de cano de esgoto.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Máximo de 03 (três) acionamentos por vigência anual.

iii.4. ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E MARRON

A Central de Assistência disponibilizará ao usuário a mão-de-obra de um profissional, para reparo dos seguintes eletrodomésticos:

Linha Branca:

- ✓ Geladeira / Frigobar;
- ✓ Máquina de lavar;
- ✓ Secadora de roupa;
- ✓ Fogão;
- ✓ Microondas.

Linha Marrom:

- ✓ TV;
- ✓ Blu ray;
- ✓ Home Theater;
- ✓ Aparelho de DVD;

Importante 1: Os custos com peças são por conta do usuário.

Importante 2: Estão excluídos da prestação do serviço, eletrodomésticos com garantia de fábrica.

Importante 3: Serão reparados eletrodomésticos com até 5 (cinco) anos da data de fabricação.

Importante 4: Cada aparelho será considerado 1 (um) acionamento.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por acionamento. Máximo de 02 (dois) aparelhos por vigência anual.

iii.5. CAÇA VAZAMENTO

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência providenciará o envio de profissional para realizar o serviço de caça vazamentos na residência do usuário.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência anual.

iv. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Além das exclusões especificadas em cada um dos serviços acima, estão excluídas as prestações de **serviço** de assistência a **eventos** resultantes de:

iv.1. De caráter Geral:

- A. Todo reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
- B. Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- C. Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- D. Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- E. Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

iv.2. Em relação à residência:

- a) Residência de veraneio ou que não possa ser caracterizada como habitual e permanente do Usuário;
- b) Residência com parte utilizada para fins comerciais seja pelo Usuário ou por terceiros;
- c) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo;
- d) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- e) Reparação de goteiras causadas por má impermeabilização;
- f) Ruptura de vidro que não dê acesso à área externa da residência;
- g) Custos com materiais e conserto definitivo de qualquer espécie, quando não estiver disposto de forma diversa na redação do serviço;
- h) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do Usuário;
- i) Atos ou omissões dolosas do Usuário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- j) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte do Usuário, seus parentes e de dependentes;
- k) Consertos definitivos em geral, quando não estiver disposto de forma diversa na redação do serviço;

- l) Remoção de qualquer resíduo líquido ou sólido que possa ser identificado ou similar a: Mato, Podas, Galhos, Vegetação, Lixo Orgânico, Lixo de Banheiro, Tecidos e Carpetes, Sofás Velhos, Pneus e Borrachas, Vidros, Isopor e Espumas, Materiais Químicos, Lã e Fibra de Vidro, Manta Asfáltica, Animais Mortos.

ASSISTÊNCIA "PET"

v. DEFINIÇÕES E OBJETO DO SERVIÇO

v.1. DEFINIÇÕES

- A. Usuário:** entende-se por **Usuário**, a pessoa física, residente no Brasil e devidamente cadastrada pela **CONTRATANTE**, junto à **Central de Assistência**, e que possua animal doméstico.
- B. Animal Doméstico:** Considera-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao **Usuário**, limitado a cães, gatos, coelhos, tartarugas, aves e hamsters. Não são considerados animais domésticos àqueles destinados a competições e os silvestres.
- C. Carência:** É o período contado em dias da adesão ao serviço, que o Usuário deverá aguardar para realizar qualquer solicitação de atendimento. Para o Serviço de Assistência Funerária PET o período é de 30 (trinta) dias, para os demais serviços a carência é de 10 (dez) dias.
- D. Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos **Usuários**, que terão direito a utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela **CONTRATANTE**.
- E. Prestadores:** são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **Central de Assistência**, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos **Usuários**, nos moldes deste contrato.
- F. Evento:** Lesão ou doença do animal doméstico, morte, desaparecimento.
- G. Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.
- H. Local de residência:** é o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do **Usuário**.
- I. Central de Assistência:** é a Central de Atendimento da **AXA ASSISTANCE**, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos **usuários**, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.
- J. Preexistência:** estado patológico, pré-diagnosticado ou existente anteriormente a adesão ao contrato.

v.2.OBJETO DO SERVIÇO

Este contrato tem por objeto prestar serviços de assistência aos animais domésticos dos **Usuários** devidamente cadastrados junto a **Central de Assistência**. Ocorrendo um dos eventos previstos neste contrato, o **Usuário** deverá entrar em contato com a **Central de Assistência**, através de **Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800**, para solicitar um ou mais serviços relacionados na **Cláusula - "Serviços e Limites"**.

v.3.ÂMBITO TERRITORIAL

Os **serviços** de assistência serão prestados aos **Usuários** em todo território nacional, observado as limitações e exclusões contidas neste documento.

v.4.SERVIÇOS E LIMITES

Os serviços oferecidos neste contrato são de assistência e não se confundem com um seguro, por esta razão, todos os serviços de assistência previstos neste contrato devem ser **previamente solicitados** para a **Central de Assistência**, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos.

Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao Usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

A prestação dos serviços descritos neste documento será disponibilizada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do local do evento, horário, natureza do atendimento necessário e requerido.

v.4.1. TRANSPORTE VETERINÁRIO EMERGENCIAL

Em caso de emergências e desde que o Usuário não tenha condições físicas de fazê-lo, a Central de Assistência encarrega-se de providenciar a remoção do animal doméstico, para uma clínica veterinária mais próxima, ou aquela indicada pelo Usuário.

A Central de Assistência será responsável exclusivamente pela remoção do animal doméstico, sendo o meio de transporte definido pela Central de Assistência.

Caso o Usuário não possa buscar seu animal doméstico após a liberação pelo veterinário responsável, a Central de Assistência efetuará o transporte do animal doméstico até a residência do Usuário.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Máximo de 02 (dois) acionamentos por vigência a anual.

v.4.2. ASSISTÊNCIA MÉDICA VETERINÁRIA EMERGENCIAL

Caso o animal doméstico do Usuário necessitar de atendimento veterinário de emergência, em decorrência de uma lesão, a Central de Assistência organizará uma consulta veterinária para atendimento do animal doméstico.

Os valores serão pagos diretamente ao prestador de serviço indicado pela Central de Assistência para cobertura das despesas com profissionais da área veterinária, medicamentos e caso necessário cirurgia.

Limite: Até R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento. Máximo de 02 (dois) acionamentos por vigência a anual.

v.4.3. CONSULTA VETERINÁRIA

A **Central de Assistência**, atendendo a solicitação do **Usuário**, organizará em sua rede credenciada até 02 (duas) consultas veterinárias por ano, para que o animal doméstico receba os cuidados veterinários preventivos.

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência a anual.

v.4.4. APLICAÇÃO DE VACINAS E EM DOMICÍLIO

Atendendo a solicitação do Usuário, A Central de Assistência prestará as informações sobre as vacinas, datas de vacinações públicas e os locais mais próximos do local de residência.

Caso seja de interesse do Usuário, um profissional habilitado poderá ser indicado para que as vacinas, quando disponíveis, sejam aplicadas no seu animal doméstico no local de residência.

Importante: Todo o custo com o envio e vacinas será arcado diretamente pelo Usuário e o serviço somente será prestado desde que exista disponibilidade Local.

Limite: Até 03 (três) acionamentos por vigência anual.

v.4.5. ENVIO DE RAÇÃO EM DOMICÍLIO

Atendendo a solicitação do Usuário, A Central de Assistência organizará, através de sua rede credenciada, a entrega da ração animal, que já tenha sido previamente adquirida pelo Usuário, em seu local de residência.

Este serviço poderá ser solicitado a Central de Assistência 24 horas por dia, mas o agendamento e o atendimento obedecerão aos horários de funcionamento do prestador de serviço.

Importante: Este serviço está disponível nas cidades de São Paulo/SP e Rio de Janeiro/RJ, para outras regiões será necessário verificar a disponibilidade local. Os deslocamentos serão realizados sempre dentro do Município de residência do Usuário.

Limite: Até 03 (três) acionamentos por vigência anual.

v.4.6. ACIONAMENTO/AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

A Central de Assistência, atendendo a solicitação do Usuário, organizará em sua rede credenciada ou em outra indicada pelo Usuário, o serviço de Leva e Traz para que o animal doméstico seja conduzido até clínicas veterinárias, banho, tosa ou outro destino indicado pelo Usuário.

Este serviço poderá ser solicitado a Central de Assistência 24 horas por dia, mas o agendamento e o atendimento obedecerão aos horários de funcionamento do prestador de serviço de Leva e Traz.

Importante 01: A Central de Assistência será responsável apenas por realizar os contatos telefônicos e agendar o serviço, informado ainda o Usuário sobre o custo

das consultas, já que toda e qualquer despesa referente à consulta é de responsabilidade do Usuário.

Importante 02: Somente serão agendados os serviços desde que exista disponibilidade local e para deslocamentos dentro do Município de residência do Usuário.

Limite: 01 (um) acionamento por vigência anual.

v.4.7. SERVIÇO FUNERÁRIO

Se durante a vigência do contrato o animal doméstico vier a falecer, o Usuário comunicará o fato a Central de Assistência para que ela possa organizar e realizar todo o funeral.

Caso não exista vaga disponível em cemitério apropriado para esse fim, o Usuário poderá optar pela cremação do animal doméstico.

Importante 01: O serviço de cremação será a coletiva, caso o Usuário prefira a cremação individual, a diferença monetária será de responsabilidade do Usuário.

Importante 02: O serviço será disponibilizado nas cidades de Curitiba/PR, São Paulo/SP e Rio de Janeiro/RJ, fora destas localidades à disponibilidade do serviço será verificada.

Importante 03: Este serviço possui carência de 30 (trinta) dias para utilização.

Limite: Até R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) por evento. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência anual.

vi. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Além das exclusões especificadas em cada um dos serviços acima, estão excluídas as prestações de **serviço** de assistência a **eventos** resultantes de:

vi.1. De caráter geral:

- A. Todo reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
- B. Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- C. Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- D. Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- E. Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

vi.2. Em relação ao animal:

- a) Tratamento de doenças ou lesões decorrentes de doença preexistente a vigência do contrato ou crônica;
 - b) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Usuário;
 - c) Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo;
 - d) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária.
 - e) Despesas com aquisição de próteses, órteses, acessórios e congêneres bem como despesas de gravidez ou parto.
 - f) Despesas e/ou tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial.
 - g) Assistência derivada de práticas desportivas por parte do Animal Assistido.
- Ataques praticados pelo Animal Doméstico assim como por qualquer despesa decorrente deste ataque.