

## REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Este regulamento disciplina a disponibilização da **Assistência Residencial**, concedidos pela **FÁCIL ASSIST**, inscrita no CNPJ sob o nº 13.349.528/0001-12 e com sede na Rua Imperador, 14, 02º andar, bairro Jardim Nova Petrópolis, São Bernardo do Campo, São Paulo.

A assistência terá cobertura uma semana após o pagamento do Título.

---

## REGULAMENTO DAS ASSISTÊNCIAS 24 HORAS SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

A prestação dos SERVIÇOS pela FÁCIL ASSIST serão providenciados de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do EVENTO. Qualquer problema ou irregularidade na execução dos SERVIÇOS contratados, a FÁCIL ASSIST deverá ser comunicada imediatamente para que a mesma execute as providências cabíveis. Em nenhuma hipótese deverá o Associado/Segurado encomendar diretamente os SERVIÇOS constantes neste instrumento, sob pena de arcar com os ônus daí decorrentes, pelos quais não se responsabilizará a FÁCIL ASSIST.

Para ter direito aos SERVIÇOS a seguir, o Associado/Segurado ou seu familiar deverá acionar a FÁCIL ASSIST, desde o início do SINISTRO, para que a mesma realize e coordene todos os procedimentos cabíveis.

Não será realizado qualquer reembolso decorrente das despesas comprovadas com os SERVIÇOS aqui descritos, caso a Central 24h não seja acionada, desde o início do SINISTRO. As solicitações de **Assistências Residencial** serão realizadas através de ligação de **Discagem Direta Grátis (DDG)** pelo número **0800-770-5594** em Território Nacional.

---

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

A FÁCIL ASSIST garantirá 3 (três) meses de garantia sobre os SERVIÇOS prestados pela nossa Rede de Prestadores. Os SERVIÇOS aqui descritos estão limitados a um total de, 2 (duas) intervenções ao ano com limite monetário específico para cada evento.

### ABRANGÊNCIA

Todos os serviços são prestados em todo território nacional.

### EVENTOS COBERTOS

Os benefícios da Assistência 24 Horas descritos a seguir são válidos nos casos de:

**Evento previsto:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus agregados, que provoquem danos materiais ao patrimônio e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

Roubo ou furto de bens (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);

Incêndio, raio e explosão;

Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);

Desmoronamento;

Vendaval, granizo e fumaça e demais fenômenos da natureza;  
Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);  
Impacto de veículos;  
Queda de aeronaves.

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

**Problemas hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de uma a quatro polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.

**Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

**Chaveiro:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto das chaves de portas de acesso ao imóvel.

**Quebra de vidros:** Evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

**Fato gerador:** Sob complemento as definições supracitadas, quais sejam, “evento previsto” e “evento emergencial”, 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.

## LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS

limite de atendimento é estabelecido de acordo com o tipo de evento coberto, respeitando o valor máximo de cada um dos serviços para o período de vigência da apólice. Os limites constam na descrição de cada item.

## TIPO DE IMÓVEIS

Residências ou apartamentos, seja de uso habitual, desde que estejam devidamente especificadas no contrato.

## USUÁRIOS

Pessoas físicas definidas como usuário e/ou beneficiário na especificação do contrato.

## SERVIÇOS

### CHAVEIRO

Para evento previsto (arrombamento, roubo ou furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, enviaremos um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Para evento emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência, enviaremos um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e uma confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

**Observação:**

Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;

Serviço disponível para portas e portões externos de acesso à residência;

Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;

O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário, bem como, as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;

**Exclusão:**

O serviço de chaveiro para residência não será efetuado para troca de segredo de portas, fechadura tetra ou eletrônica em casos de perda, quebra, roubo ou furto das chaves;

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento – 02 (duas) intervenções por ano.

## ENCANADOR

**Para evento previsto (alagamento):** Nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação enviaremos um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

**Para evento emergencial (problemas hidráulicos):** Para resolução emergencial de danos na parte hidráulica da residência cadastrada, a assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional para serviço de encanador. O cliente deverá solicitar o serviço através da central de atendimento, disponível 24 horas por dia, que se responsabilizará pelas despesas como mão de obra para execução de reparos hidráulicos em caso de vazamentos em tubulação aparentes de uma a duas polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, pias, vasos sanitários, tanques e ralos, desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos.

**Observação:**

Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;

O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;

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.

A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do usuário do imóvel;

**Exclusões:**

Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria; utilização de equipamentos de succão (bombas, caminhões, caldeiras, etc.) e de detecção eletrônica;

Avarias prévias;

Problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;

O serviço de encanador para residência não cobre tubulação de cobre, de ferro, esgoto e caixas de gordura;

Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móvels, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço;

**Horário de atendimento:** Horário Comercial

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento – 02 (duas) intervenções por ano.

## **DESENTUPIMENTO**

Ocorrendo entupimento de encanamentos e tubulações imóvel Residência, a assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional para efetuar o serviço de desentupimento, incluídos os serviços relativos a esgotos e caixas de gordura, desde que limitados à área interna do imóvel. Incluem-se neste serviço os custos decorrentes do envio do profissional, materiais (aqueles necessários e indispensáveis à execução do serviço) e mão de obra. O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros, exclusivamente residenciais.

**Exclusões:**

Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);

Desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;

Limpeza de fossa séptica;

Quaisquer peças que eventualmente tenham que ser substituídas.

**Horário de atendimento:** Horário Comercial

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento – 02 (duas) intervenções por ano.

## **ELETRICISTA**

Para resolução emergencial de danos na parte elétrica da residência cadastrada, A Assistência 24 horas providenciará o serviço de eletricista. O cliente deverá solicitar o serviço pela Central de Atendimento, disponível 24 horas por dia, que se responsabilizará pelas despesas com mão de obra para execução de reparos emergenciais. O serviço se restringe a dispositivos elétricos aparentes como: disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves facas, tomadas interruptores e trocas de torneiras elétricas (não blindadas).

**Exclusões:**

Quebra de parede, teto ou piso;

Troca ou Instalação de fiação;

Portão elétrico ou eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico;

Lotação de andaime;

Eventos causados por falta de manutenção adequada bem como aquelas que, embora cobertos pelas condições gerais citadas acima, são objeto de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

Assistência à imóveis em construção, reconstrução, reforma e casas de veraneio;

Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados;

Quando os serviços não forem solicitados previamente à Central de Atendimento da Assistência 24hs;

Em caso de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do cliente;

O serviço de eletricista para residência não cobre os danos por queda de raio;

**Limite:** R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento – 02 (duas) intervenções por ano.

### **VIDRACEIRO**

Para Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, enviaremos um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos.

#### **Observação:**

Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;

O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura);

Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro forneceremos a colocação de tapume.

Neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

#### **Exclusões:**

Vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;

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

**Horário de atendimento:** Horário comercial.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por evento – 02 (duas) intervenções por ano.

### **LIMPEZA DA RESIDÊNCIA**

Para evento previsto (incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval): Serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a residência (limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras) sem descaracterizar o evento previsto.

**Observação:** Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço;

#### **Exclusões:**

Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;

Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;

Serviços de faxina;

Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;

Despesa com material;

Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira;

**Horário de atendimento:** Horário comercial.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento – 01 (uma) intervenção por ano.

### **VIGILÂNCIA**

Um profissional de vigilância será enviado para o imóvel assistido em caso de ocorrência de evento previsto que a torne vulnerável a atos danosos por parte de terceiros, devido a danos em portas, janelas externas, muros ou paredes que não possam ser emergencialmente reparados.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Limite:** até 3 (três) dias, ou R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, o que ocorrer primeiro – 01 (uma) intervenção por ano.

### **MUNDANÇA E GUARDA DE MÓVEIS**

Para evento previsto (alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão): Transferência (ida e volta) e a guarda dos móveis e bens pertencentes à residência para um local indicado pelo usuário, quando existir a necessidade de reparo do imóvel devido a um dos eventos previstos.

**Observação:** Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de duzentos mil habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a central de atendimento.

**Horário de atendimento:** Horário comercial.

**Limite:** R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para mudança e R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para guarda moveis – 02 (duas) intervenção por ano.

## COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

No caso da ocorrência de evento previsto que venha a danificar o telhado do imóvel e sendo viável a sua cobertura provisória para a proteção do interior do imóvel e seu conteúdo, a empresa de assistência providenciará a cobertura com lona, plástico ou outro material provisório adequado.

**Observação:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário;

**Exclusões:** Esse serviço não inclui qualquer tipo de reparo no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparo em calha, forro e beiral;

Esse serviço não será fornecido 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;

**Horário de atendimento:** Horário Comercial.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento – 02 (duas) intervenção por ano.

## FIXAÇÃO DE ANTENAS

Para Evento Previsto (vendaval, granizo, impacto de veículos, queda de aeronaves): Fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores, em caso de deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais.

**Observação:** Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço;

**Exclusões:**

Ajuste de sintonia de canais;

Substituição de peças;

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;

Locação de andaime;

**Horário de atendimento:** Horário comercial.

**Limite:** R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento – 01 (uma) intervenção por ano.

## SERVIÇOS DOMESTICOS PROVISORIOS

Se, em consequência de evento previsto ocorrido no imóvel assistido, a pessoa responsável pelos afazeres domésticos da residência (dona-de-casa) sofrer danos físico de natureza grave, e tiver que permanecer hospitalizada por período superior a 3 (três) dias, a Assistência 24hs providenciará a contratação de uma faxineira, em caráter provisório, que a possa substituir. A responsabilidade da Assistência 24hs restringe-se aos custos de contratação da faxineira.

**Limite:** R\$ 40,00 (quarenta reais) por dia, máximo 7 dias por evento – 01 (uma) intervenção por ano.

## HOSPEDAGEM

Se, em razão da ocorrência de evento previsto, o domicílio não oferecer condições necessárias à habitação, a empresa de assistência providenciará a hospedagem dos residentes em hotel, localizado no município da residência, arcando com a diária, incluído o café da manhã.

**Observações:** Será fornecido o serviço para no máximo cinco pessoas por hospedagem e até o limite abaixo especificado.

**Exclusões:** Não estão cobertos os custos com telefonemas, frigobar ou serviços extras do hotel.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**Limite:** R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia por pessoa, até 5 pessoas, máximo de 2 diárias – 01 (uma) intervenção por ano.

### **DESPESAS COM RESTAURANTE E LAVANDERIA (reembolso)**

Quando for verificada impossibilidade de habitação da cozinha ou da área de serviço do imóvel assistido, que tenham ficado inutilizados em consequência de evento previsto, a Assistência 24hs reembolsará ao beneficiário as despesas comprovadamente tidas com restaurantes e lavanderias.

**Limite:** R\$ 100,00 (cem reais) por dia, máximo de 2 dias – 01 (uma) intervenção por ano.

### **GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS**

Para Evento Previsto (roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves): Despesas com a guarda em local apropriado de animais domésticos quando identificado a necessidade de desocupação do imóvel e não haja quem possa tomar conta destes.

**Observações:** Será fornecido o serviço até o limite abaixo.

**Exclusões:** Não estão cobertos os custos extras do estabelecimento de guarda de animais, como por exemplo, banho, ração, etc.

**Horário de Atendimento:** 24 horas.

**Limite:** R\$ 30,00 (trinta reais) por dia por animal, máximo de 04 animais, limitado a 04 dias por evento – 01 (uma) intervenção por vigência.

### **REGRESSO ANTECIPADO**

Para evento previsto (roubo ou furto qualificado, incêndio, raio, explosão, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento, impacto de veículos e queda de aeronaves, quebra de vidros): será providenciado uma passagem aérea em classe econômica ou outro meio de transporte (no território nacional), quando for necessário o retorno do usuário em função de danos ao seu imóvel.

**Observação:** Será fornecido o serviço até o limite abaixo. A Assistência 24hs poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno do mesmo

Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a cinco horas.

**Limite:** Passagem aérea classe econômica - 01 (uma) intervenção por ano.

### **RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO**

Em complementação ao serviço descrito no subitem REGRESSO ANTECIPADO, a Assistência 24hs providenciará o retorno do usuário ao local onde deixou o veículo para recuperá-lo, pelo meio que julgar mais adequado.

**Limite:** 1 passagem aérea classe econômica, só ida – 01 (uma) intervenção por ano.

## SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Quando solicitado pelo Usuário, a Assistência fará a verificação e substituição de telhas romanas e/ou barrocas.

**Limite:** R\$ 500,00 para mão de obra / 2 intervenções por ano.

## TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

Quando solicitado pelo Usuário, a Assistência 24hs se encarregará da transmissão de mensagens urgentes aos familiares e responsáveis, relacionadas aos eventos previstos, desde que dentro do território nacional.

**Limite:** Sem limites.

## SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES

Se o usuário solicitar informação sobre telefones emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais) ou de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias, limpeza, etc.), a Assistência 24hs fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas. A Assistência 24hs se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

Obs.: A Assistência 24 hs não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede da Assistência 24hs e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

**Limite:** Sem Limite

## EXCLUSÕES GERAIS

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites definidos em cada serviço ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;

- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.



**FÁCIL ASSIST**  
CNPJ Nº 13.349.528/0001-12

*Rua Imperador, 14, São Bernardo do Campo/SP*



**VIA CAPITALIZAÇÃO S.A.**  
CNPJ Nº 88.076.302/0001-94

*Rua Siqueira Campos, 1184, 15º andar, Centro  
Histórico - Porto Alegre / RS*