

Condições Gerais Ituran Assist Auto

Assistência Emergencial Auto



Julho/2024

Condições Gerais Assistência Emergencial Auto

Leia atentamente as Condições Gerais para conhecer os detalhes, as condições de utilização, os serviços e os benefícios do plano que você adquiriu.

Sumário

1. Regulamento	4
1.1. Solicitação de Assistência.....	4
1.2. Carência.....	4
2. Assistência Emergencial Básica - Automóvel	5
2.1. Assistência Automóvel	5
2.1.1. Definições	5
2.2. Vigência e Limite de utilização	7
2.3. Franquia Quilométrica.....	7
2.4. Âmbito Territorial.....	8
2.5. Cancelamento	8
2.6. Requisitos para a Prestação dos Serviços.....	8
2.7. Serviços de Assistência.....	9
2.7.1. Socorro Mecânico e/ou Elétrico.....	9
2.7.2. Reboque	9
2.7.3. Chaveiro	10
2.7.4. Troca de Pneu.....	11
2.7.5. Pane Seca	11
2.7.6. Hospedagem.....	12
2.7.7. Transporte por Imobilização do Veículo Assistido	13
2.8. Hipóteses não Contempladas em Todos os Serviços de Assistências.....	14
3. Assistência Emergencial Residencial - Automóvel	15
3.1. Definições.....	15
3.2. Vigência e Limite de Utilização.....	16
3.3. Franquia Quilométrica.....	16
3.4. Âmbito Territorial.....	17

3.5. Cancelamento	17
3.6. Requisitos para a Prestação dos Serviços.....	17
3.7. Serviços de Assistência.....	19
3.7.1. Chaveiro	19
3.7.2. Eletricista	19
3.7.3. Encanador.....	20
3.7.4. Desentupimento	21
3.7.5. Vidraceiro.....	22
3.7.6. Indicação de Profissionais	23
3.8. Hipóteses Não Contempladas em todos os Serviços de Assistências	23

1. Regulamento

O presente regulamento refere-se tão somente a serviços de assistência.

Os (as) Usuários (as) que aderirem os serviços de assistência previstos no presente Regulamento, desde já, manifestam ciência e concordam com o seu conteúdo, bem como alegam que não estão adquirindo um produto de seguro e/ou plano de saúde.

1.1. Solicitação de Assistência

A solicitação dos serviços de assistência emergencial auto e residencial deverão ser realizadas através do canal abaixo:

- Telefone: **0800 015 3600 – opção 1**

1.2. Carência

As coberturas estarão válidas após 24h (vinte e quatro horas) úteis da contratação do serviço e ativação do rastreador Ituran.

2. Assistência Emergencial Básica - Automóvel

Prestadora de serviços: **MAXPAR ASSISTÊNCIAS**

2.1. Assistência Automóvel

Entende-se por Assistência Automóvel, os serviços descritos neste Regulamento, prestados pela MAXPAR ASSISTÊNCIAS através de sua Rede Credenciada, observando as condições e critérios previstos no presente Regulamento.

A MAXPAR ASSISTÊNCIAS esclarece que não executa as atividades fins, vez que compete a esta prestar tão somente a atividade meio.

Para fins de definição, entende-se por atividades fins, aquelas prestadas pela Rede Credenciada da MAXPAR ASSISTÊNCIAS, com o objetivo de consumir o serviço contratado. Quanto a atividade meio, podemos definir como sendo a atividade prestada pela MAXPAR ASSISTÊNCIAS, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.

2.1.1. Definições

- a) **Canal de Atendimento de Assistência:** É o canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao (à) Usuário (a) observando os serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.
- b) **Domicílio:** Local de residência fixa informada pelo Usuário pessoa física, onde este se estabeleça de forma definitiva, ou seja, aquela de uso diário, desde que em território nacional.
- c) **Franquia Quilométrica:** É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio do (a) Usuário (a) para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.

- d) **Rede Credenciada:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAXPAR ASSISTÊNCIAS para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.
- e) **Regulamento de Assistência:** O presente documento que formaliza a contratação dos serviços de Assistência Automóvel discriminando seus serviços e limites de utilização.
- f) **Usuário (a):** Entende-se por Usuário, a pessoa física ou jurídica, titular do Regulamento de Assistência, bem como os demais ocupantes do Veículo Assistido, observada à limitação da capacidade total de pessoas como previsto em seu registro desde que tenha Residência Habitual no Brasil.
- g) **Acidente:** Entende-se por Acidente o evento com data caracterizada e específica, isolado e involuntário, decorrente da colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o Veículo Assistido e que impeça o mesmo de se deslocar por seus próprios meios.
- h) **Assistência Emergencial:** Entende-se por Assistência Emergencial, toda solicitação de reparo e atendimento ao Veículo Assistido, ao Usuário ou ao Condutor Habitual de caráter imediato
- i) **Condutor Habitual:** Entende-se por Condutor Habitual, além do Usuário, a pessoa física devidamente habilitada indicada por ele, para conduzir o Veículo Assistido.
- j) **Imobilização Técnica:** Entende-se por imobilização técnica quando o Veículo Assistido não possuir condições técnicas de circular pelos próprios meios, e estiver impedido de assim fazê-lo, devido a conter no mínimo um farol queimado, vidro ou limpador de para-brisas quebrados.

- k) Pane:** Entende-se por pane todo defeito de origem mecânica ou elétrica do Veículo Assistido, reconhecidos pelo respectivo fabricante, que impeça o deslocamento do Veículo Assistido por seus próprios meios.
- l) Pane Seca:** Quando o Veículo Assistido não puder circular devido à falta de combustível.
- m) Raio:** Entende-se por Raio, o limite dentro de um perímetro total, que irá de um ponto a outro, onde o Usuário ou o Condutor Habitual terá direito de utilizar os serviços descritos neste Regulamento de Assistência.
- n) Veículo Assistido:** Entende-se por Veículo Assistido o veículo designado pelo titular na contratação do serviço.

2.2. Vigência e Limite de utilização

A vigência deste Regulamento de Assistência iniciará quando da contratação do serviço de assistência e instalação/ativação do rastreador Ituran, bem como do serviço contratado. Essa vigência vigorará por 12 (doze) meses, com renovação automática por iguais períodos.

O usuário terá direito a 03 (três) acionamentos ao conjunto de serviços especificados, no item 2.7, dentro do período de vigência. A contagem das utilizações será de maneira global e não individual.

2.3. Franquia Quilométrica

Não haverá a estipulação de qualquer Franquia Quilométrica para os serviços descritos nos seguintes itens:

- 2.9.1 - Socorro Mecânico e/ou Elétrico
- 2.9.2 - Reboque
- 2.9.3 - Chaveiro
- 2.9.4 - Troca de Pneu
- 2.9.5 – Pane Seca

Os serviços abaixo terão Franquia Quilométrica, ou seja, somente serão prestados a partir de 50 km (cinquenta quilômetros) da Residência Habitual ou domicílio do Usuário:

2.9.6 - Hospedagem

2.9.7 - Transporte para Imobilização do Veículo Assistido

2.4. Âmbito Territorial

O âmbito de atendimento será destinado somente em território nacional para os serviços descritos no **item 2.7** deste Regulamento de Assistência.

2.5. Cancelamento

A MAXPAR ASSISTÊNCIAS reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I. Caso a MAXPAR ASSISTÊNCIAS constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a MAXPAR ASSISTÊNCIAS constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III. Caso o (a) Usuário (a) provoque intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação dos serviços aqui previstos; e
- IV. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

2.6. Requisitos para a Prestação dos Serviços

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAXPAR ASSISTÊNCIAS após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Os referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

Importante: Os serviços de assistência somente serão prestados mediante a autorização prévia e expressa do canal de atendimento de assistência. Caso o (a) usuário (a) não faça o contato prévio com o canal de atendimento de assistência, nenhum valor de reembolso será devido, estando a MAXPAR ASSISTÊNCIAS integralmente isenta de quaisquer responsabilidades acerca de ressarcimento e indenização por perdas e danos.

Os serviços ora contratados, consistem na prestação de serviço, motivo pelo qual, em nenhuma hipótese, haverá o pagamento e/ou reembolso de quaisquer despesas incorridas pelos serviços contratados diretamente pelo (a) usuário (a).

2.7. Serviços de Assistência

2.7.1. Socorro Mecânico e/ou Elétrico

Na ocorrência de Pane, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o envio de um profissional para efetuar os reparos necessários, se tecnicamente possível.

Este serviço contempla somente serviços simples e paliativos, possíveis de serem prestados no local, como por exemplo: troca de fusível ou conexão de bateria.

NOTA: Será de exclusiva responsabilidade do Condutor Habitual, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias para a efetivação dos serviços.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 2.2** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2.7.2. Reboque

No caso em que o Veículo Assistido não puder circular e não for possível fazer seu reparo no próprio local por pane, acidente ou quando recuperado de roubo ou furto, o **Canal de Atendimento**

de Assistência providenciará o reboque do Veículo Assistido até a oficina indicada pelo Usuário e/ou Condutor Habitual ou até a delegacia.

NOTA 1: Não havendo oficina em funcionamento no momento do atendimento, o Veículo Assistido será rebocado por guincho credenciado e será providenciada sua guarda até o início do expediente comercial, quando, após, será disponibilizado um novo guincho para a conclusão do serviço.

NOTA 2: Nos casos de Imobilização Técnica será disponibilizado, sem restrições de horários, reboque até o auto elétrico ou oficina indicada (o) pelo Condutor Habitual.

Limite: limitado a 100 km (cem quilômetros) por intervenção, contemplando gastos com pedágios, balsas, etc. Verificar limite de acionamento especificado no **item 2.2** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2.7.3. Chaveiro

Se o Veículo Assistido não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda ou extravio das chaves, seu esquecimento no interior do Veículo Assistido ou quebra na fechadura, na ignição ou na tranca de direção, o **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um chaveiro para as providências necessárias.

Este serviço estará disponível somente para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais. Quando não for possível resolver o problema por meio do envio de um chaveiro, fica garantido o reboque do Veículo Assistido para um local, a escolha do Condutor Habitual, respeitando o limite estipulado no item **“Reboque”** deste Regulamento de Assistência.

Está compreendida no escopo dos serviços de chaveiro previstos neste Regulamento de Assistência, a obtenção, quando necessária, de uma cópia da chave do Veículo Assistido, desde que utilize fechadura e chave tradicional.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 2.2** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2.7.3.1. Exclusões Específicas

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas;
- b) Despesas com cópias adicionais das chaves.

2.7.4. Troca de Pneu

No caso de impossibilidade do Condutor Habitual conduzir o Veículo Assistido devido a problemas com pneu furado ou avariado, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um prestador de serviços para efetuar a troca do pneu furado ou avariado pelo pneu sobressalente (“estepe”) do Veículo Assistido, desde que o referido estepe esteja em boas condições e que sejam disponibilizadas as ferramentas para a efetiva troca.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 2.2** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias 24, (vinte e quatro) horas por dia.

2.7.4.1. Exclusões específicas

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Despesas referente ao reparo/troca de câmara, bicos, rodas e aquisição de novo pneu.

2.7.5. Pane Seca

Na hipótese de Pane Seca, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará o reboque do Veículo Assistido até o posto de abastecimento mais próximo.

NOTA 1: O custo com o combustível será de responsabilidade exclusiva do Condutor Habitual.

NOTA 2: O Condutor Habitual será o único responsável por eventuais multas que venha a sofrer em virtude da imobilização do Veículo Assistido por falta de combustível, previstas no Código Nacional de Trânsito, Lei nº 9503 de 23 de setembro de 1997.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 2.2** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2.7.6. Hospedagem

Na hipótese em que a finalização do reparo do Veículo Assistido, decorrente de Pane ou Acidente, não seja concluída no mesmo dia de sua imobilização ou em período superior à 06 (seis) horas corridas, ou ainda, na hipótese de roubo ou furto do Veículo Assistido, desde que devidamente formalizada a comunicação às autoridades competentes pelo Condutor Habitual, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará o serviço de hospedagem aos ocupantes do Veículo Assistido, em rede credenciada da **MAXPAR ASSISTÊNCIAS**, observada a Franquia Quilométrica, prevista no **item 3.3** deste Regulamento e, conforme limites abaixo indicados.

NOTA: Estão excluídas quaisquer despesas que não integram a diária e despesas relativas a refeições, frigobar, lavanderia, telefone e fax, entre outras, ou seja, que não estão relacionadas exclusivamente com o custo da tarifa de hospedagem.

Limite: Estada em hotel, de qualquer categoria, sendo o valor equivalente a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, compreendendo 02 (duas) diárias por pessoa, por intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência. Verificar limite de acionamento especificado no **item 2.2** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2.7.6.1. Exclusões Específicas

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídas:

- a) Despesas com traslado ao hotel;
- b) Despesas que não façam parte da diária, como alimentação, presentes, produtos de higiene pessoal, telefonemas etc.

2.7.7. Transporte por Imobilização do Veículo Assistido

Em caso de pane, acidente, recuperação por roubo ou furto do Veículo Assistido que impossibilite sua utilização nos 02 (dois) dias subsequentes ao evento, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará um meio de transporte alternativo aos ocupantes do veículo, para retorno à Residência Habitual ou domicílio do Usuário ou, em caso de viagem, até o município de destino final, observada a Franquia Quilométrica, prevista no **item 3.3** deste Regulamento e, conforme limites abaixo indicados.

O meio de transporte alternativo a critério do **Canal de Atendimento de Assistência** poderá ser:

- a) Fornecimento de passagens de linhas regulares de transportes terrestre ou aéreo na classe econômica;
- b) Táxi ou serviço assemelhado regulamentado.

NOTA: Se o condutor habitual optar pela continuação da viagem até o local de destino final, a despesa com transporte alternativo não poderá ser superior à despesa com o eventual retorno ao município da residência habitual ou domicílio do usuário.

Limite: é de exclusivo critério do **Canal de Atendimento de Assistência**, a definição do meio de transporte a ser utilizado em conformidade com as alíneas “a” e “b” deste item. Verificar limite de acionamento especificado no **item 2.2** deste Regulamento.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2.8. Hipóteses não Contempladas em Todos os Serviços de Assistências

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- I. O pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelo condutor habitual;
- II. O pagamento e/ou reembolso de despesas de qualquer natureza;
- III. A prestação dos serviços quando não houver cooperação por parte do usuário ou condutor habitual, no que se refere às informações requisitadas pelo canal de atendimento de assistência (por exemplo, o fornecimento de dados imprescindíveis ao atendimento);
- IV. Assistência derivada de práticas desportivas em competição de caráter profissional por parte do condutor habitual bem como, a participação do veículo assistido em competições, apostas ou provas de velocidade;
- V. Assistência aos ocupantes do veículo assistido, transportados gratuitamente em consequência de "auto-stop" (carona) e àqueles que ultrapassem a capacidade nominal do veículo assistido;
- VI. Assistência ao condutor habitual ou ao veículo assistido quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso a veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;

Outrossim, a MAXPAR ASSISTÊNCIAS está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública que impeçam a prestação dos serviços.

- II. Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz que impeçam a prestação dos serviços.
- III. Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade que impeçam a prestação dos serviços.
- IV. Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc., que impeçam a prestação dos serviços.

Ficam excluídos das prestações previstas neste regulamento de assistência os atos praticados por ação ou omissão do usuário ou do condutor habitual, causadas por má fé, atividades criminosas ou dolosas.

3. Assistência Emergencial Residencial - Automóvel

Entende-se por Assistência Residencial os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

3.1. Definições

a) Canal de Atendimento de Assistência:

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

b) Dependente (do titular do Serviço de Assistência):

Seu cônjuge; seu Companheiro (a), com comprovação de união estável, sem eventual concorrência com o cônjuge, salvo por decisão judicial; seus filhos solteiros e enteados, com até 21 anos ou, se estudantes universitários, até 24 anos; seus filhos inválidos, assim considerados aqueles elegíveis para efeito da declaração de Imposto de Renda; filhos inválidos de qualquer idade; e menores sob guarda (comprovada pelo Poder Judiciário) e que residam na Residência Assistida.

c) Regulamento de Assistência:

O presente documento que discrimina os serviços de Assistência Residencial, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

d) Residência Assistida:

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

e) Usuário:

Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

3.2. Vigência e Limite de Utilização

A vigência deste Regulamento de Assistência iniciará quando da contratação do serviço de assistência e instalação/ativação do rastreador Ituran, bem como do serviço contratado. Essa vigência vigorará por 12 (doze) meses, com renovação automática por iguais períodos.

O usuário terá direito a 03 (três) acionamentos ao conjunto de serviços especificados no item 3.7 dentro do período de vigência. A contagem das utilizações será de maneira global e não individual.

3.3. Franquia Quilométrica

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

3.4. Âmbito Territorial

Os Usuários terão acesso aos serviços de Assistência Residencial em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:

Em todas as cidades para os serviços mencionados abaixo:

3.7.1 Chaveiro

3.7.2 Eletricista

3.7.3 Encanador

3.7.4 Desentupimento

3.7.5 Vidraceiro

3.7.6 Indicação de Profissionais

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

3.5. Cancelamento

A MAXPAR ASSISTÊNCIAS reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I. Caso a MAXPAR ASSISTÊNCIAS constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II. Caso a MAXPAR ASSISTÊNCIAS constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);
- III. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

3.6. Requisitos para a Prestação dos Serviços

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAXPAR ASSISTÊNCIAS após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Os referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário e/ou seu Dependente não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do Canal de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pelo Canal de Atendimento de Assistência será considerado como serviço executado. A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário e/ou seu Dependente no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

Importante: Os serviços de assistência somente serão prestados mediante a autorização prévia e expressa do canal de atendimento de assistência. Caso o (a) usuário (a) não faça o contato prévio com o canal de atendimento de assistência, nenhum valor de reembolso será devido, estando a MAXPAR ASSISTÊNCIAS integralmente isenta de quaisquer responsabilidades acerca de ressarcimento e indenização por perdas e danos.

Os serviços ora contratados, consistem na prestação de serviço, motivo pelo qual, em nenhuma hipótese, haverá o pagamento e/ou reembolso de quaisquer despesas incorridas pelos serviços contratados diretamente pelo (a) usuário (a).

3.7. Serviços de Assistência

3.7.1. Chaveiro

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

NOTA: Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale).

Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.2** deste Regulamento.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.7.1.1. Exclusões Específicas:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Despesas com peças para troca e conserto de fechadura e/ou trancas que se encontram danificadas;
- b) Despesas com cópias adicionais das chaves;
- c) Fechaduras keso ou similares, pelo fato do cilindro das mesmas não permitir abertura pelos métodos convencionais. Desta forma o serviço será possível somente pelo próprio fabricante e/ou suas revendas com assistência técnica.

3.7.2. Eletricista

Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para as providências necessárias, para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.

NOTA 1: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

NOTA 2: Somente serão realizados atendimentos com altura até 3,5m entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.2** deste Regulamento.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.7.3. Encanador

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, vasos sanitários e tanques , desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

NOTA: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos na Residência Assistida. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.2** deste Regulamento.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.7.3.1. Exclusões Específicas:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham acarretar alagamento na residência assistida;

- b) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- c) Serviços de acabamento como pintura, colocação de piso e revestimentos, etc;
- d) Alvenaria / reformas onde for realizado o reparo ou quebras para localizar o vazamento.

3.7.4. Desentupimento

Na ocorrência de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários, da Residência Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência enviará um profissional, desde que solicitado, para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

NOTA: Está incluso o serviço de mão de obra para realização do serviço acima exposto, observados seus requisitos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.2** deste Regulamento.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento da Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

3.7.4.1. Exclusões específicas:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- b) Esgotamento de fossa séptica e o desentupimento em rede de águas pluviais.

3.7.5. Vidraceiro

Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência enviará um profissional, desde que solicitado, para reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.

NOTA: Caso não seja possível o reparo emergencial das portas e janelas danificadas e a Residência Assistida esteja vulnerável, o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará o serviço de Vigia quando contratado.

Limite: Sem limite monetário. Verificar limite de acionamento especificado no **item 3.2** deste Regulamento.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento da Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

3.7.5.1. Exclusões Específicas:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento de assistência, estão excluídos:

- a) Realização de reparos de qualquer tipo de vidro que sofra uma ruptura e que faça parte do imóvel, mas que não comprometa a segurança do imóvel;
- b) Reparo em vidro que não faça parte de fechamento de áreas comuns externas da residência assistida;
- c) Fornecimento de qualquer tipo de material para o reparo emergencial.

3.7.6. Indicação de Profissionais

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência realizará a indicação e localização, desde que solicitado, de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos em serviços gerais na Empresa Assistida, nas seguintes especialidades:

- Encanador;
- Eletricista;
- Chaveiro;
- Vidraceiro;
- Desentupidor;
- Dedetizadoras;
- Lavanderias;
- Limpeza;

NOTA: A Pessoa Usuária será responsável pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

Limite: Sem limite para indicações.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento da Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados.

3.8. Hipóteses Não Contempladas em todos os Serviços de Assistências

Além das exclusões já particularizadas, este regulamento de assistência não prevê:

- a) O pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelos usuários ou seu dependente;
- b) O pagamento e/ou reembolso de despesas de qualquer natureza;

- c) A prestação dos serviços quando não houver cooperação por parte do usuário ou seu dependente, no que se refere às informações requisitadas pelo canal de atendimento de assistência (por exemplo, o fornecimento de dados imprescindíveis ao atendimento);
- d) Serviços solicitados diretamente pelo usuário ou seu dependente, sem prévio consentimento da MAXPAR ASSISTÊNCIAS;
- e) Despesas com peças de reposição ou para reparos;
- f) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário ou seu dependente;
- g) Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou, que, por conta de sua execução, ofereça riscos de acidente ao prestador
- h) Serviços em valores superiores aos limites de responsabilidade da MAXPAR ASSISTÊNCIAS
- i) Quaisquer quebras e danos em bem (ns) do usuário, exceto se o dano for causado pelo prestador de serviço.

Outrossim, a MAXPAR ASSISTÊNCIAS está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública que impeçam a prestação dos serviços.
- II. Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz que impeçam a prestação dos serviços.
- III. Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade que impeçam a prestação dos serviços.

-
- IV. Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc, que impeçam a prestação dos serviços.