

PATROCINADOR OFICIAL



Bradesco  
Seguros



# Bradesco Solução de Aluguel

O CAMINHO RÁPIDO  
E CERTO PARA  
ALUGAR O IMÓVEL  
QUE VOCÊ DESEJA.



[bradescocapitalizacao.com.br](http://bradescocapitalizacao.com.br)



**Bradesco**  
Capitalização

CNPJ: 33.010.851/0001-74 | Susep: 15414.100725/2012-54. A aprovação deste título pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação à sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor. É proibida a venda de títulos de capitalização a menores de dezesseis anos. - Art. 3º I do Código Civil. Cod. Mat. 00.0000-07 / XXXXX.2013

MISTO  
Papel produzido a partir  
de fontes responsáveis  
FSC® C002688  
www.fsc.org

**ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL - PLANO 1**

1.	QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS .....	4
2.	OBJETO E DEFINIÇÕES .....	4
3.	EVENTOS GARANTIDOS .....	5
4.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS .....	7
5.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	7
6.	OS SERVIÇOS .....	8
6.1.	SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EXTERNOS .....	8
6.2.	SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EMERGENCIAIS .....	9
6.3.	SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO A CÔMODOS DA RESIDÊNCIA .....	9
6.4.	SERVIÇO DE LIMPEZA RESIDENCIAL .....	10
6.5.	SERVIÇO DE PROTEÇÃO URGENTE DA RESIDÊNCIA .....	10
6.6.	SERVIÇO DE ENCANADOR POR EVENTOS EXTERNOS .....	10
6.7.	ENCANADOR POR EVENTOS EMERGENCIAIS .....	11
6.8.	ELETRICISTA POR EVENTO EXTERNO .....	11
6.9.	ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL .....	11
6.10.	SERVIÇO DE VIDRACEIRO .....	11
6.11.	CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA .....	12
7.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	12
8.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA .....	12
9.	EXCLUSÕES .....	13
10.	DISPOSIÇÕES FINAIS .....	13

**ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM**

1.	QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS .....	15
2.	OBJETO E DEFINIÇÕES .....	15
3.	ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	16
4.	DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	17
5.	OS SERVIÇOS .....	18
6.	LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	18
7.	LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA .....	19
8.	EXCLUSÕES .....	19
9.	DISPOSIÇÕES FINAIS .....	20

**ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA**

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS .....	21
2. OBJETO E DEFINIÇÕES .....	21
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	22
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	23
5. OS SERVIÇOS .....	24
5.1. ATIVIDADES RELACIONADAS AO SUPORTE TÉCNICO .....	24
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	26
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA .....	26
8. EXCLUSÕES .....	26
9. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	28

**ASSISTÊNCIA DESCONTO EM MEDICAMENTOS SEM SUBSÍDIO**

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS .....	29
2. OBJETO E DEFINIÇÕES .....	29
3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	30
4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	30
5. OS SERVIÇOS .....	31
6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA .....	32
7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA .....	32
8. EXCLUSÕES .....	32
9. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	33

**1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

Assistência Residencial		
Item	Serviços	Limites dos Serviços
6.1.	Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (um) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Mão-de-obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência. Execução de até 1 (uma) cópias de chaves por Evento.</li> </ul>
6.2.	Chaveiro para Acesso ao Domicílio por Eventos Emergenciais	
6.3.	Chaveiro para Acesso a Cômodos da Residência	
6.4.	Limpeza Residencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (um) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Mão-de-obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência.</li> </ul>
6.5.	Proteção Urgente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (um) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Mão-de-obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência.</li> </ul>
6.6.	Encanador por Evento Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (um) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Mão-de-obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência.</li> </ul>
6.7.	Encanador por Evento Emergencial	
6.8.	Eletricista por Evento Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (um) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Mão-de-obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência.</li> </ul>
6.9.	Eletricista por Evento Emergencial	
6.10.	Vidraceiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (um) acionamento(s) por Evento;</li> <li>• Mão-de-obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento;</li> <li>• Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência.</li> </ul>
6.11.	Consultoria Orçamentária	• SEM LIMITE DE UTILIZAÇÃO.

**2. OBJETO E DEFINIÇÕES**

- 2.1. Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da Assistência Residencial visam atender ao Usuário em situações de emergência envolvendo a Residência, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.
- 2.2. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:
- a) **Assistência Residencial:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Residencial**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S.A., com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- e) **Contratante:** Bradesco Capitalização.
- f) **Condições Gerais:** é o documento, onde constam os Serviços da **Assistência Residencial**, seus limites e condições.
- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Residencial**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
- h) **Situação Inabitável:** quando a Residência não oferecer aos seus habitantes padrões mínimos de segurança ou conforto, compatíveis com sua utilização normal, devido à lama, água, fuligem, etc, decorrente de Eventos previstos nestas Condições Gerais.
- i) **Evento Garantido:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Residencial** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Residencial** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado simplesmente “**Evento**” ou “**Evento Garantido**”.
- j) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Residencial** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**.
- k) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Residencial** através do Cadastro.
- l) **Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.
- m) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- n) **Horário de Acionamento:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Residencial solicitada.

### 3. EVENTOS GARANTIDOS

3.1. A Assistência Residencial ocorrerá nas seguintes situações previstas nestas Condições Gerais:

3.1.1. **Eventos Emergenciais**, doravante denominados Situações Emergenciais, envolvendo a Residência, serão aquelas consideradas imprevisíveis, um fato fortuito que acarreta a necessidade de atendimento instantâneo à Residência, para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências nas situações elencadas abaixo:

- **Problemas Hidráulicos:** vazamento em tubulações externas (tubulações de 1 a 4 polegadas), torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga ou registros e desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários ou tanques, excluídos entupimentos provenientes da caixa 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) e resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problemas funcionais que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na Residência;

- **Quebra de Vidros:** vidros de portas e janelas externas que permitem o acesso ao Domicílio, do tipo: canelado, liso, martelado e de até três milímetros de espessura. Sendo que, a **Assistência Residencial** não terá responsabilidade sobre a localização de vidros temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- **Chaveiro para Acesso ao Domicílio:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio;
- **Chaveiro para Portas Interiores:** quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso à cômodos internos da Residência.

3.1.2. **Eventos Externos** envolvendo a Residência serão aqueles considerados súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais na Residência ou resulte em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- **Explosão** - ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- **Incêndio acidental ou provocado por terceiros** - combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;
- **Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes** atingindo direta ou indiretamente a Residência do Cliente;
- **Tremores de Terra;**
- **Danos elétricos** - Avarias na rede elétrica interna da Residência devido às variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas;
- **Queda de raios** - descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago no terreno onde está localizado o Domicílio;
- **Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados**, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na Residência, desde que registrados às autoridades por meio de Boletim de Ocorrência;
- **Queda de aeronaves** - choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- **Alagamento em decorrência de acidente interno acidental** - danos por água provenientes súbita e imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- **Arrombamento de portas ou janelas;**
- **Impacto de veículos terrestres ou animais**, desde que não conduzidos pelo Usuário, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- **Derrame súbito de óleo** de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- **Quebra de vidros**, incluindo espelhos desde que devidamente aplicados e com espessura superior a 4 mm (quatro milímetros) e superfície superior a meio metro quadrado, assim como de pedras mármore, desde que aplicadas em suporte adequado;
- **Quebra ou queda de antenas exteriores** de TV e TSF e respectivos mastros e espias, salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar** destinados à utilização do Cliente salvo em operações de montagem ou reparação;
- **Vazamento de Gás.**

- 3.1.3. **Acidente Pessoal** envolvendo Usuários, é a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência do Usuário.

#### 4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

- 4.1. O Usuário terá direito ao Serviço de **Assistência Residencial** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.
- 4.2. Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM A RESIDÊNCIA OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:
- Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, da Residência, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
  - Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
  - Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
    - Número do Contrato / apólice;
    - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
    - Endereço completo de Domicílio;
    - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
  - Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;
  - Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.
- 4.3. Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um Prestador ao local do Evento para prestar a Assistência.
- 4.4. Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Residencial**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
- Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
  - O Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do Serviço.
- 4.5. Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Residencial**.
- 4.6. O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

#### 5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 5.1. Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

- 5.2. O Usuário deverá zelar pela Residência até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.
- 5.3. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por quaisquer danos à Residência, Usuário e/ou terceiros decorrentes do período compreendido entre o Evento e a chegada do Prestador ao local.
- 5.4. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência.
- 5.5. A **Assistência Residencial** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento, a urgência requerida no atendimento e somente se o Domicílio apresentar impedimento ou dificuldade de habitação, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos.
- 5.6. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes antes da execução dos serviços emergenciais ou pela manutenção de questões estéticas na Residência.
- 5.7. Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Residencial** caso se constate:
- Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Residencial**;
  - Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
  - Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.
- 5.8. Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.
- 5.8.1. Na hipótese do item 5.8 acima, se o contato do Usuário ensejar no acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.
- 5.9. O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.
- 5.10. A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.
- 5.11. Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.
- 5.12. A **Assistência Residencial** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Residencial** ou coloquem em risco a segurança do Usuário, Prestador de Serviços ou terceiros.

## 6. OS SERVIÇOS

### 6.1. SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EXTERNOS

- 6.1.1. Se, em consequência de Eventos Externos envolvendo roubo ou furto qualificado, a Residência ficar vulnerável (porta(s) de entrada ao Domicílio) e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custos de mão-de-obra de um Prestador para realizar reparo provisório ou, se possível, o reparo definitivo.

- 6.1.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.1.3. Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.
- 6.1.4. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.
- 6.1.5. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.
- 6.2. **SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO AO DOMICÍLIO POR EVENTOS EMERGENCIAIS**
- 6.2.1. Se, em consequência de Situação Emergencial, de perda, quebra de chaves na fechadura e roubo ou furto de chaves que impeça o acesso à Residência (porta(s) de entrada ao Domicílio), a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custos de mão-de-obra de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave conforme limites especificados nestas Condições Gerais.
- 6.2.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.2.3. Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.
- 6.2.4. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.
- 6.2.5. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.
- 6.3. **SERVIÇO DE CHAVEIRO PARA ACESSO A CÔMODOS DA RESIDÊNCIA**
- 6.3.1. Se, em consequência de Situação Emergencial que envolva Chaveiro para Portas Interiores como de perda, quebra de chaves na fechadura e roubo ou furto de chaves que impeça o acesso a algum cômodo da Residência (porta(s) internas do Domicílio), a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custos de mão-de-obra de um Prestador para realização do serviço de abertura e cópia de chave conforme limites especificados nestas Condições Gerais.
- 6.3.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.3.3. Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de portas, fechaduras tetra ou eletrônica, ou confecção de novas chaves.
- 6.3.4. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Usuário, que deverá efetuar o pagamento direto aos Prestadores ou Fornecedores.

6.3.5. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### 6.4. SERVIÇO DE LIMPEZA RESIDENCIAL

6.4.1. Na ocorrência de um ou mais Eventos previstos nestas Condições Gerais, que dificulte a utilização da Residência, de tal maneira que serviços profissionais de limpeza possam viabilizar a reentrada do Usuário, ou a menos minimizar os efeitos, preparando o mesmo para um reparo posterior, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelas despesas de mão-de-obra de um Prestador conforme limites especificados a seguir.

6.4.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.4.3. A **Assistência Residencial** não se responsabiliza por qualquer despesa com material, sendo tais despesas de responsabilidade exclusiva do Cliente.

6.4.4. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: segunda a sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

#### 6.5. SERVIÇO DE PROTEÇÃO URGENTE DA RESIDÊNCIA

6.5.1. Na ocorrência de um ou mais Eventos Externos nestas Condições Gerais, a Residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à Residência, colocando em risco as pessoas e/ou bens existentes em seu interior, a **Assistência Residencial** providenciará o envio de 01 (um) Prestador que atuará como vigilante, sendo esse desarmado, de acordo com disponibilidade local e limites especificados a seguir.

6.5.2. O Usuário será responsável por garantir condições mínimas ao Prestador, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto, acesso a sanitário, etc.

6.5.3. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.5.4. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

#### 6.6. SERVIÇO DE ENCANADOR POR EVENTOS EXTERNOS

6.6.1. Se, em consequência dos Eventos Externos, em que a Residência estiver alagada ou em risco de alagamento, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio e custo de mão-de-obra de um Prestador para conter provisoriamente a situação de alagamento, considerando os limites especificados a seguir.

6.6.2. O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão-de-obra em canos de ferro e/ou cobre.

6.6.3. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6.6.4. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

**6.7. ENCANADOR POR EVENTOS EMERGENCIAIS**

- 6.7.1. Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas hidráulicos, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a **Assistência Residencial** arcará com o custo de mão-de-obra do Prestador para a contenção emergencial, considerando os limites especificados a seguir.
- 6.7.2. O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão-de-obra em canos de ferro e/ou cobre.
- 6.7.3. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.7.4. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

**6.8. ELETRICISTA POR EVENTO EXTERNO**

- 6.8.1. Se, em consequência de queda de raio e danos elétricos ou falhas ou avarias nas instalações elétricas da Residência, que provoquem a falta de energia no Domicílio ou em alguma de suas dependências ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio e custo de mão-de-obra do Prestador para controlar a situação, ou se possível for, executar o reparo definitivo para restabelecimento da energia elétrica, considerando os limites especificados a seguir.
- 6.8.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.8.3. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

**6.9. ELETRICISTA POR EVENTO EMERGENCIAL**

- 6.9.1. Se, em consequência de Situação Emergencial relacionada com problemas elétricos, destas Condições Gerais, casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros (não blindados), resistências de torneiras elétricas (não blindadas) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa na Residência, a **Assistência Residencial** se responsabilizará pelo envio e custo do Prestador para conter a Situação Emergencial, desde que possível tecnicamente, conforme limites especificados a seguir.
- 6.9.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.9.3. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: 24 (vinte e quatro) horas.

**6.10. SERVIÇO DE VIDRACEIRO**

- 6.10.1. Se, em consequência de Situação Emergencial, de quebra de vidros por acidente, ou quebra dos vidros das portas ou janelas externas da Residência, a **Assistência Residencial** se encarregará do envio de um Prestador para 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: canelado, liso ou martelado, até 3,0 mm (três milímetros) de espessura, conforme limites mencionados a seguir.

- 6.10.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Residencial** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).
- 6.10.3. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da **Assistência Residencial**, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação, portanto, a **Assistência Residencial** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da Residência. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a **Assistência Residencial** fornecerá a colocação de tapume; neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.
- 6.10.4. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- Horário de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
  - Horário de Prestação de Serviço: segunda a sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).
- 6.11. CONSULTORIA ORÇAMENTÁRIA
- 6.11.1.1. A **Assistência Residencial** disponibilizará um serviço de informações, fornecendo aos Usuários, os custos aproximados de material e mão-de-obra para serviços de reparos simples que possam ser descritos e dimensionados por telefone, incluindo material estimado para realização do conserto, com especificidades, se houver.
- 6.11.1.2. A responsabilidade da **Assistência Residencial** se limita a indicação de custos aproximados de material e mão-de-obra acima relacionados, lembrando que estes podem variar conforme material ou empresa contratada pelo Usuário para executar o serviço, ficando a critério deste a execução ou não dos serviços e aceitação dos orçamentos / preços indicados pelos efetivos fornecedores.
- 6.11.1.3. Os custos de execução do serviço serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

## 7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 7.1. O prazo de vigência da **Assistência Residencial** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 7.2 abaixo.
- 7.2. Em complemento ao disposto no item 7.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:
- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
  - b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
  - c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
  - d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

- 8.1. O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.
- 8.2. Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.
- 8.3. Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## 9. EXCLUSÕES

- 9.1. A **Assistência Residencial** não garante as despesas decorrentes de prejuízos por perdas e danos em consequência de ou para os quais tenham contribuído:
- a) Imóveis, todas ou em parte, utilizadas para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros;
  - b) Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências, bem como não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, *lockout*, atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o Evento;
  - c) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Usuário ou Representante Legal;
  - d) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem a Residência do Usuário por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
  - e) Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gasto em hotéis e restaurantes, não previstos nos serviços;
  - f) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da **Assistência Residencial** ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Usuário;
  - g) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Residencial ou que caracterizem falta de manutenção da Residência;
  - h) 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;
  - i) Ocorrências decorrentes de atos de terrorismo e sabotagem, decretação de estado de calamidade pública, catástrofes naturais, catástrofes decorrentes de má ou falta de infraestrutura do Município ou Estado onde se localiza a Residência indicada pelo Cliente;
  - j) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
  - k) Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
  - l) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da **Assistência Residencial**, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência Residencial**, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência Residencial**;
  - m) Eventos Garantidos e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 10.1. Em caso de emergência, o Usuário deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário.
- 10.2. O Usuário deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.
- 10.3. O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Residencial**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.

- 10.4. Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Residencial** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.
- 10.5. Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Assistência Residencial** ficará sub-rogada dos direitos do Usuário, com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Usuário deverá colaborar com a **Assistência Residencial**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.
- 10.6. Os Serviços da Assistência Residencial não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 5.12, acima.
- 10.6.1. Abaixo, elenca-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:
- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
  - Por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
  - Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- 10.6.2. O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.
- 10.7. Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
- 10.8. Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:
- Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
  - Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- 10.9. Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.
- 10.10. Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.
- 10.11. O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

**1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

<b>Assistência Linha Branca e Linha Marrom</b>		
<b>Item</b>	<b>Serviços</b>	<b>Limites do Serviço</b>
5.1.	Reparo de Aparelhos Linha Marrom	<ul style="list-style-type: none"><li>• Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência;</li><li>• Até, no máximo, R\$ 100,00 (cem reais) por acionamento.</li></ul>
5.2.	Reparo de Aparelhos Linha Branca	<ul style="list-style-type: none"><li>• Até, no máximo, 4 (quatro) acionamentos por vigência;</li><li>• Até, no máximo, R\$ 100,00 (cem reais) por acionamento.</li></ul>

**2. OBJETO E DEFINIÇÕES**

- 2.1. A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** tem por objetivo auxiliar o Usuário, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestas Condições Gerais, mediante o reparo de aparelhos domésticos, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.
- 2.2. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:
- Assistência Linha Branca e Linha Marrom:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto.
  - Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
  - Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
  - Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** através do Cadastro.
  - Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, seus limites e condições.
  - Contratante:** Bradesco Capitalização.
  - Disponibilidade da Central de Assistência:** horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
  - Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente e, se for o caso, também do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este ao Contratante na ocasião de contratação da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**.
  - Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S.A., com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
  - Evento:** é a ocorrência da quebra ou mau funcionamento de aparelho doméstico do Cliente que dará origem a utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
  - Linha Branca:** São aparelhos eletrodomésticos normalmente utilizados em áreas como cozinha e lavadeira (freezer, refrigerador, máquina de lavar e/ou secar roupas, fogão, depuradores de ar e exaustor de ar).
  - Linha Marrom:** São aparelhos eletroeletrônicos como televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, *home theater* e telefones sem fio.

- m) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- n) **Usuário:** é o Cliente ou seu cônjuge, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante através do Cadastro, que terá direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 3.1. O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.
- 3.2. Para utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:
  - a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
  - b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
  - c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
    - Número de Contrato;
    - Nome completo e número do CPF/MF do Usuário e, se for o caso, também do Cliente; e
    - Endereço completo de Domicílio do Usuário;
  - d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.
- 3.3. A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.
  - a) Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
  - b) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento e Acionamento;
  - c) O Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do Serviço.
- 3.4. O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas à Central de Assistência e/ou aos profissionais e Prestadores sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.
- 3.5. Caso, a critério da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário ou, se for o caso, também pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado a reembolsar a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida dos Serviços.
- 3.6. Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário, bem como intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a Assistência acionada, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.
- 3.7. Na hipótese do item 3.6 acima, se o contato do Usuário ensejar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.
- 3.8. A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** envidará seus melhores esforços para disponibilizar os serviços nos seguintes horários, conforme abaixo descrito:
  - a) Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
  - b) Disponibilidade para Prestação dos Serviços: de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados).

- 3.8.1. O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário, não podendo a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.
- 3.9. A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas quando solicitadas ao Usuário/Cliente, dentre outros.
- 3.10. O Usuário não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.
- 3.11. Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.
- 3.12. Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos previstos nas Condições Gerais.

#### **4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

- 4.1. Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.
- 4.2. Todos os serviços previstos na **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências adotadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Europ Assistance Brasil**.
- 4.3. Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** caso se constate:
  - a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**;
  - b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
  - c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.
  - d) A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados ou produtos adquiridos pelo Usuário diretamente do Prestador ou terceiros, sendo certo que tais serviços e produtos não serão reembolsados, assim como eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo, sem exceção.
- 4.4. A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embargos, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.
- 4.5. Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.
- 4.6. A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional e/ou Prestador credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:
  - a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissional(is) indicados e/ou Prestadores;
  - b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional(is) e/ou Prestador.

## 5. OS SERVIÇOS

- 5.1. Para todos os serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, a responsabilidade da Assistência se limita à organização e credenciamento de Prestadores para a prestação de serviços de mão de obra necessária para o reparo dos aparelhos do Usuário, exclusivamente da Linha Branca e/ou Linha Marrom, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.
- 5.1.1. A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.
- 5.2. **O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.**
- 5.3. REPARO DE APARELHOS LINHA MARROM
- 5.3.1. Se solicitado pelo Usuário, a Assistência providenciará o envio de Prestador para reparo de eletroeletrônicos do tipo Linha Marrom.
- 5.3.2. A Assistência será responsável exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos no item destas Condições Gerais.
- 5.3.3. Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a Assistência qualquer responsabilidade neste sentido.
- 5.3.4. Caso não seja possível o reparo no Domicílio do Usuário, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.
- 5.3.5. Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Usuário ou pelo modelo do aparelho.
- 5.4. REPARO DE APARELHOS LINHA BRANCA
- 5.4.1. Se solicitado pelo Usuário, a Assistência providenciará o envio de Prestador para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca.
- 5.4.2. A Assistência se responsabiliza exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos no item destas Condições Gerais.
- 5.4.3. Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a Assistência qualquer responsabilidade neste sentido.
- 5.4.4. Caso não seja possível o reparo no Domicílio do Usuário, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.
- 5.4.5. Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Usuário ou pelo modelo do aparelho.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 6.1. A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 6.2 abaixo.
- 6.2. Em complemento ao disposto no item 6.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente e/ou Usuário, quando for o caso:
- Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos que, à critério da Assistência, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

- 7.1. Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro, naquelas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e, que possuam infraestrutura adequada e disponível para prestação dos Serviços, a critério da Assistência. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.
- 7.2. Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

## 8. EXCLUSÕES

- 8.1. Estão **excluídos** do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:
  - a) Reparo de aparelhos utilizados para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros;
  - b) Reparo de aparelhos importados que não possuam assistência técnica disponível no Brasil, a critério da Assistência;
  - c) Reparo de aparelhos que tenham sido fabricados há mais de 5 (cinco) anos, a contar da data do acionamento da Assistência;
  - d) Limpeza ou revisão geral do funcionamento dos aparelhos sem que seja constatado um Evento, a critério da Assistência;
  - e) Atos ilícitos decorrentes da ação ou omissão, seja por dolo ou culpa consciente, praticados pelo Usuário ou Representante Legal;
  - f) Confisco, requisição ou danos produzidos aos bens que guarnecem a Residência do Usuário por ordem do governo, de fato ou de direito, ou de qualquer autoridade constituída;
  - g) Despesas com peças para troca, reposição ou substituição;
  - h) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da Assistência Linha Branca e Linha Marrom ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Usuário sem prévio contato com a Central de Assistência;
  - i) Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Linha Branca e Linha Marrom ou que caracterizem falta de manutenção dos aparelhos;
  - j) 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;
  - k) Ocorrências decorrentes de atos de terrorismo e sabotagem, decretação de estado de calamidade pública, catástrofes naturais, catástrofes decorrentes de má ou falta de infraestrutura do Município ou Estado onde se localiza a Residência indicada pelo Cliente;
  - l) Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
  - m) Alagamentos provocados por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural; e
  - n) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos Serviços, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos dos serviços da Assistência Linha Branca e Linha Marrom, a critério da Assistência.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 9.1. Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.
- 9.2. A Assistência não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao Prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.
- 9.3. Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.
- 9.4. Os Serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** serão cancelados ou, se for o caso, ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.
- 9.4.1. Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:
- a) Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços, a critério da Assistência;
  - b) Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso; e
  - c) Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas que afetem ou impeçam a execução dos Serviços.
- 9.4.2. O Usuário poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda atenda aos requisitos e condições descritas nestas Condições Gerais.
- 9.5. Para o caso de reembolso previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
- 9.6. Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:
- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente; e
  - b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- 9.7. Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.
- 9.8. Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.
- 9.9. O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.
- 9.10. Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

<b>Assistência Informática</b>			
<b>Item</b>	<b>Serviços</b>	<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Limite</b>
5.1.1.	Suporte ao Usuário Windows - Nível I	Telefônico Acesso Remoto	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 (um) acionamento(s) por Evento.</li><li>• Até, no máximo, 5 (cinco) acionamentos por vigência.</li></ul>
5.1.2.	Suporte ao Usuário Windows - Nível II	Telefônico Acesso Remoto	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 (um) acionamento(s) por Evento.</li><li>• Até, no máximo, 5 (cinco) acionamentos por vigência.</li></ul>

(1) Apenas modelos disponíveis no Anexo I

1.1. Estas Condições Gerais cobrem até 01 (um) equipamento(s) de Microcomputador por Usuário.

**2. OBJETO E DEFINIÇÕES**

2.1. A **Assistência Informática** tem por objetivo auxiliar o Usuário de forma pontual, quando da ocorrência de não funcionamento ou dúvida (“Evento”) de Hardware, Software e/ou Sistema Operacional de micro-computadores, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais, sendo somente atendimento telefônico e via acesso remoto quando possível tecnicamente.

2.2. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- Acesso Remoto:** serviço de uso exclusivo suporte a computadores, é realizado pela **Assistência Informática**, através de ferramenta de acesso remoto ao computador, mediante autorização prévia do Usuário e desde que este esteja conectado à internet.
- Assistência Informática:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
- Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Informática**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Assistência Informática**.
- Contratante:** Bradesco Capitalização.
- Domicílio, Imóvel ou Residência:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Informática**.
- Equipamento ou Periféricos:**
  - Equipamento de Informática como CPU (disco rígido, memória, processador), monitor, Teclado e mouse, caixas de som, cabeamentos;
  - Dispositivos e periféricos para instalação como impressora, webcam, máquinas fotográficas e *scanner*.

- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S.A., com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º ao 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da **Assistência Informática** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidos em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- k) **Hardware:** é a parte física do computador, para a prestação dos serviços de **Assistência Informática**.
- l) **Horário da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto.
- m) **Local do Evento:** local onde estiver localizada a máquina indicada pelo Usuário no momento do Evento para a prestação dos Serviços previstos nestas Condições Gerais.
- n) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Informática** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- o) **Sistema Operacional:** compreende Windows (2000, Me, XP, Vista, Seven), aplicável conforme plano contratado.
- p) **Software:** é o programa de computador, para prestação de serviço de **Assistência Informática** considera-se o Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as versões, softwares de instalação de periféricos como máquinas fotográficas, webcam, *scanner* e impressora.
- q) **Usuário ou Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da Assistência Informática através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 3.1. O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Informática** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.
- 3.2. Para utilização da **Assistência Informática**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:
  - a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
  - b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
  - c) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;
  - d) Seguir as instruções da Central de Assistência e tomar as medidas necessárias a fim de solucionar ou identificar o motivo do Evento.
- 3.2.1. Inicialmente, a Central de Assistência tentará uma tentativa de atendimento ao Usuário pelo telefone e não havendo sucesso, e sendo possível tecnicamente, o Usuário poderá ser direcionado a um atendimento via Acesso Remoto.
- 3.3. Os serviços da **Assistência Informática** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:
  - Horário de Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

- 3.4. Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Informática**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
- estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
  - o Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do Serviço.
- 3.5. Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Informática**.
- 3.6. O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador.

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 4.1. Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.
- 4.2. Para prestação dos serviços de **Assistência Informática**, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência antes de qualquer providência relacionada aos serviços.
- 4.3. Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa, na Central de Assistência.
- 4.4. Os Serviços serão prestados para um único computador por Usuário, conforme plano de Assistência contratado.
- 4.5. O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador indicado pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações aplicáveis ao Local do Evento e ao tipo de Assistência solicitada.
- 4.6. Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.
- 4.7. A **Assistência Informática** não se responsabiliza por quaisquer Serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente autorizado pela Central de Assistência.
- 4.8. Os serviços da **Assistência Informática** serão prestados de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura de profissionais adequada e disponível e a natureza do Evento. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Usuário será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.
- 4.9. Não será prestado serviço ou pago qualquer valor no âmbito da **Assistência Informática** caso se constate:
- que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Informática**;
  - que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
  - que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

- 4.10. O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais, identificação do problema apresentado pelo Usuário e possível resolução em linha.
- 4.11. A **Assistência Informática** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Informática** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.
- 4.12. Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos (telefônicos / remotos) previstos nas Condições Gerais.

## 5. OS SERVIÇOS

### 5.1. ATIVIDADES RELACIONADAS AO SUPORTE TÉCNICO

#### 5.1.1. Suporte ao Usuário Windows - Nível I

5.1.1.1. Estão cobertos pelo Serviço de “Suporte ao Usuário Windows - Nível I” as seguintes atividades:

Atividade	Descrição
Suporte ao Microsoft Internet Explorer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Configuração geral;</li><li>• Configurando segurança e privacidade;</li><li>• Configuração de conteúdo;</li><li>• Configurando conectividade;</li><li>• Configurando programa e configuração avançada;</li><li>• Customizando o Internet Explorer.</li></ul>
Suporte ao Outlook Express	<ul style="list-style-type: none"><li>• Configurando Outlook Express para e-mail;</li><li>• Gerenciando dados do Outlook Express;</li><li>• Configurando Outlook Express para grupos de notícia.</li></ul>
Suporte a aplicação de desktop	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explica como usar regras de resolução de problemas e ferramentas de suporte a usuários rodando aplicações em desktop Windows;</li><li>• Visão geral de suporte a aplicação de desktop;</li><li>• Visão geral de arquitetura do sistema Windows;</li><li>• Visão geral de instalação de aplicação.</li></ul>
Suporte ao Microsoft Office	<ul style="list-style-type: none"><li>• Segurança do Office:</li><li>• Adicionar/exibir Editor confiável;</li><li>• Habilitar/desabilitar notificações de segurança;</li><li>• Activex no Microsoft Office;</li><li>• Central de Confiabilidade.</li><li>• Suporte a instalação do Office:</li><li>• Erros de fonte de instalação.</li><li>• Suporte a up-date do Office:</li><li>• Notificar e corrigir instalações corrompidas do Office;</li><li>• Solucionar problemas de conexão com rede.</li><li>• Suporte à recuperabilidade do Office.</li><li>• Suporte a idiomas:</li><li>• Solucionar problemas de idioma.</li></ul>

Suporte ao Microsoft Outlook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurando Outlook;</li> <li>• Gerenciando dados do Outlook;</li> <li>• Resolução de problemas com Outlook.</li> </ul>
Suporte geral ao usuário	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suporte ao sistema operacional de desktop Windows;</li> <li>• Ferramentas para resolução de problemas em sistemas operacional Windows.</li> </ul>
Resolvendo item de Impressão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visa identificar e resolver problemas de impressão;</li> <li>• Instalação de impressora local e de rede;</li> <li>• Resolução de problemas de drivers de impressora;</li> <li>• Resolução de impressora e jobs de impressão;</li> <li>• Auditando impressora.</li> </ul>
Resolução de problemas de conectividade de rede	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visa identificar e resolver problemas de conectividade de rede;</li> <li>• Aplicando o modelo OSI;</li> <li>• Gerenciando endereçamento de computador;</li> <li>• Gerenciando resolução de nome;</li> <li>• Resolução de problemas de acesso remoto.</li> </ul>
Demais dúvidas relacionados a utilização do Windows tais como:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação de periféricos;</li> <li>• Dúvidas de utilização;</li> <li>• Outros.</li> </ul>

5.1.1.2. Este serviço será prestado até o limite do plano de **Assistência Informática** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### 5.1.2. Suporte ao Usuário Windows - Nível II

5.1.2.1. Estão cobertos pelo Serviço de “Suporte ao Usuário Windows - Nível II” as seguintes atividades:

<b>Atividade</b>	<b>Descrição</b>
Resolução de problemas de aplicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica o processo básico de instalação de aplicação e técnicas de resolução de problemas;</li> <li>• Resolução de problemas em aplicações baseadas em MS-DOS e Win16!;</li> <li>• Resolução de problemas em aplicações Win32!;</li> <li>• Resolução de problemas de segurança.</li> </ul>
Resolução de problemas de instalação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erro durante a instalação;</li> <li>• Preparação para instalação do Windows;</li> <li>• Preparando HD para instalação;</li> <li>• Formatando HD;</li> <li>• Processo de instalação Office;</li> <li>• Resolução de problemas de upgrade;</li> <li>• Resolução de problemas no processo de inicialização;</li> <li>• Softwares governamentais e bancários.</li> </ul>
Resolução de itens de gerenciamento de Desktop	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolução de problemas de login;</li> <li>• Resolução de problemas de configuração de usuário;</li> <li>• Resolução de problemas de configuração a suporte multilíngüe;</li> <li>• Resolução de problemas de segurança e configuração de política local;</li> <li>• Resolução de problemas de performance de sistema;</li> <li>• Resolução de problemas de gerenciamento de desktop.</li> </ul>

Resolvendo problemas de arquivos e pastas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visa identificar e resolver problemas usuários a arquivos e pastas;</li><li>• Resolução de problemas de acesso a arquivos e pastas;</li><li>• Resolução de problemas de acesso a pastas compartilhadas;</li><li>• Resolução de acesso a arquivos off-line.</li></ul>
Resolução de problemas de Hardware	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visa identificar e resolver problemas de hardware;</li><li>• Gerenciando drivers;</li><li>• Resolução de problemas em disco;</li><li>• Resolução de problemas de vídeo;</li><li>• Resolução de problemas de dispositivos de entrada e saída;</li><li>• Resolução de problemas de configuração avançada de gerenciamento de energia.</li></ul>
Resolução de problemas WIRELESS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Configuração Access Point/Router;</li><li>• Definição de Política de Segurança;</li><li>• Configuração da Rede.</li></ul>

5.1.2.2. Este serviço será prestados até o limite do plano de **Assistência Informática** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 6.1. O prazo de vigência da **Assistência Informática** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 6.2.a).
- 6.2. Em complemento ao disposto no item 6.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:
- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
  - b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
  - c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falsos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
  - d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

- 7.1. Os Serviços serão prestados exclusivamente em território brasileiro.
- 7.2. Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

## 8. EXCLUSÕES

- 8.1. Estão **excluídos** do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:
- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
  - b) Intervenção em qualquer outra localidade que não esteja seja o endereço de Domicílio do Usuário indicado quando do envio do Cadastro pela Contratante;
  - c) Quaisquer despesas com peças/equipamentos para instalação, reposição ou para reparos;
  - d) Quaisquer despesas para obtenção de licenças ou atualização de softwares;
  - e) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da **Assistência Informática**, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;

- f) Equipamentos que não sejam destinados para uso pessoal;
- g) Reformas e intervenções de engenharia civil em alvenaria e/ou na estrutura do local, imóvel ou estabelecimento;
- h) Intervenção em locais de risco e/ou que estejam em desacordo com as leis municipais, estaduais ou federais;
- i) Intervenções e/ou instalações que contribuam para qualquer tipo de fraude;
- j) Solicitação de Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Usuário;
- k) Instalações apresentem risco de acidentes e/ou desmoronamento, destruições ao Local de Execução dos Serviços, ou ainda, a região em volta do mesmo;
- l) Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, de engenharia, de artes gráficas, de gráficos, de médicos e/ou medicina, ou quaisquer outros que não estejam relacionados nos parágrafos supra;
- m) Evento decorrente por mau uso do Hardware e Software por parte do Usuário como:
  - Problemas no Computador
    - Não liga
    - Apresenta sobre aquecimento devido a local confinado sem refrigeração
  - Problemas no Sistema Operacional
    - O sistema operacional apresenta erro na inicialização
    - Detecção de vírus
    - Configuração errada de parâmetros do sistema operacional
    - Falha na instalação e funcionamento de periféricos
  - Problemas no Monitor
    - Resolução de tela
    - Desgaste natural do equipamento
    - Não liga
  - Problemas no Teclado
    - Teclas apagadas
    - Mau contato
  - Problemas no Mouse
    - Falha ao clicar
    - Mau contato
  - Problemas no dispositivo de Som
    - Ruídos e Chiados
    - Mau contato
  - Problemas no cabeamento
    - Mau contato
    - Desgaste natural
- n) Quaisquer despesas com mão-de-obra se não aquela indicada pela Central de Assistência e prestada pelos Prestadores Credenciados, nos estritos limites dos Serviços descritos nestas Condições Gerais;
- o) Softwares não licenciados ou sem a devida documentação comprobatória;
- p) Softwares profissionais, destinados para a utilização empresarial;
- q) Servidores e no-Breaks.

- 8.2. A **Assistência Informática** não se responsabiliza por:
- Qualquer prejuízo, dano, destruição, perda ou reclamação de responsabilidade, de qualquer espécie, natureza ou interesse desde que devidamente comprovado, que possa ser, direta ou indiretamente, consistir em, ou originado de Interpretação de Datas por Equipamentos Eletrônicos;
  - Falha ou mau funcionamento de qualquer equipamento e/ou programa de computador e/ou sistema de computação eletrônica de dados em reconhecer e/ou corretamente interpretar e/ou processar e/ou distinguir e/ou salvar qualquer data como a real e correta data de calendário, ainda que continue a funcionar corretamente após aquela data;
  - Qualquer ato, falha, inadequação, incapacidade, inabilidade ou decisão do Usuário ou de terceiro, relacionado com a não utilização ou não disponibilidade de qualquer propriedade ou equipamento de qualquer tipo, espécie ou qualidade, em virtude do risco de reconhecimento, interpretação ou processamento de datas de calendário.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 9.1. O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Informática**.
- 9.2. Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Informática** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.
- 9.2.1. Abaixo, elencam-se algumas situações em que a prestação do Serviço será suspensa:
- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas;
  - Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia ou correios.
- 9.2.2. O Usuário poderá optar por solicitar o Serviço após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.
- 9.3. Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
- 9.4. Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:
- Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente;
  - Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- 9.5. Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.
- 9.6. Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.
- 9.7. O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

**1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS**

<b>Assistência Desconto em Medicamento</b>		
<b>Item</b>	<b>Serviços</b>	<b>Limites</b>
5.1.	Desconto Lista	• Desconto entre 15% (quinze por cento) a 60% (sessenta por cento) sobre medicamentos da Lista Referenciada.

**2. OBJETO E DEFINIÇÕES**

- 2.1. Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Desconto em Medicamento** visam atender ao Usuário em situações em que necessite de preços especiais na compra de medicamentos nos estabelecimentos credenciados nas formas exigidas pelos órgãos da Vigilância Sanitária, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.
- 2.2. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:
- Assistência Desconto em Medicamento:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
  - Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
  - Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Desconto em Medicamento**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
  - Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S.A., com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, nº 125, 3º, 5º e 8º andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
  - Contratante:** Bradesco Capitalização.
  - Condições Gerais:** é o documento, onde constam os serviços da **Assistência Desconto em Medicamento**, seus limites e condições.
  - Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Desconto em Medicamento**, doravante denominado “**Domicílio**” ou “**Residência**”.
  - Evento Garantido:** é a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Desconto em Medicamento** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Desconto em Medicamento** descritos nestas Condições Gerais conforme item 3, doravante denominado simplesmente “**Evento**” ou “**Evento Garantido**”.
  - Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Desconto em Medicamento** para prestação dos Serviços definidos nestas **Condições Gerais**, doravante denominado “**Prestadores**” ou “**Rede de Farmácias Credenciadas**”.
  - Usuário:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Desconto em Medicamento** através do Cadastro, que tenha direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, doravante denominado “**Usuário**” ou “**Cliente**”.
  - Lista Referenciada de Medicamentos:** lista composta de medicamentos aprovados pela Anvisa, pré-selecionados e referenciados para descontos diferenciados, doravante denominado “**Lista Referenciada de Medicamentos**” ou “**Lista Referenciada**”.

- l) **Demais Medicamentos:** relação de medicamentos aprovados pela ANVISA e comercializados na Rede de Farmácias Credenciadas, que não constam na Lista Referenciada de Medicamentos.
- m) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- n) **Horário de Prestação de Serviço:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Desconto em Medicamento solicitada.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 3.1. O Usuário terá direito aos serviços de **Assistência Desconto em Medicamento** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.
- 3.2. Para utilização das Assistências, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:
  - a) Contatar a Central de Assistência ou dirigir-se a Rede de Farmácias Credenciadas e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação e necessidade do Usuário;
  - b) Providenciar, quando necessário, o envio ou apresentação de documentos solicitados pela Central de Assistência ou Rede Credenciada para prestação dos Serviços, tais como receita médica para compra de medicamentos de venda controlada expedida em até 30 dias ou dentro do prazo de validade;
  - c) Seguir as instruções da Central de Assistência ou Rede Credenciada e providenciar as medidas necessárias a fim de solucionar o pedido.
- 3.3. Após o fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a **Assistência Desconto em Medicamento** tomará as devidas providências para solução da solicitação, através da Indicação de Rede Credenciada, conforme limites e condições do produto adquirido.
- 3.4. Se o Usuário optar por se dirigir diretamente a Rede de Farmácias Credenciadas para obtenção da Assistência, deverá obrigatoriamente portar forma de identificação do benefício fornecida pelo Contratante, documento que comprove sua identidade e demais documentos necessários para obtenção do medicamento (por exemplo: receita médica, quando houver).
- 3.5. Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Desconto em Medicamento**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
  - a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
  - b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação do Serviço.
- 3.6. Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Desconto em Medicamento**.
- 3.7. O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pela Central de Assistência ou Rede de Farmácias Credenciadas.

### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

- 4.1. Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cuja solicitação tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

- 4.2. A **Assistência Desconto em Medicamento** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador ou Rede de Farmácias Credenciadas, restando certo que eventuais reembolsos ao Usuário serão efetuados desde que previamente solicitados e autorizados pela Central de Assistência ou previstos nestas Condições Gerais.
- 4.3. Não serão pagos quaisquer valores no âmbito da **Assistência Desconto em Medicamento** caso se constate:
- Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência;
  - Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação essencial solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.
- 4.4. A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.
- 4.5. Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.
- 4.6. A **Assistência Desconto em Medicamento** não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior.

## 5. OS SERVIÇOS

### 5.1. DESCONTO LISTA

- 5.1.1. Apresentando os devidos documentos, conforme item 3 destas Condições Gerais, junto à Rede de Farmácias Credenciadas, o Usuário poderá adquirir os medicamentos constantes na Lista Referenciada com desconto a serem confirmados através de sistema desenvolvido exclusivamente para a **Assistência Desconto em Medicamento** junto à Rede Credenciada;
- 5.1.2. Os valores de desconto serão concedidos, sempre, sobre o PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor.
- 5.1.3. Fica garantido que a **Assistência Desconto em Medicamento** praticará o menor preço entre valor do medicamento com desconto na Lista Referenciada da **Assistência Desconto em Medicamento** e o preço promocional do dia da loja (“preço de venda”), caso houver.
- 5.1.4. Não é de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamento** as formas de pagamento disponibilizadas pela Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade de Usuário.
- 5.1.5. Os serviços de Assistência serão prestados até os limites da **Assistência Desconto em Medicamento**, conforme item 1 destas Condições Gerais.
- 5.1.6. No caso de medicamentos que necessitem de apresentação de receita médica, estas deverão ser apresentadas no momento da compra e ainda estar dentro do prazo de validade.
- 5.1.7. Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:
- **Horário da Central de Atendimento:** 24 (vinte e quatro) horas;
  - Observação: não é de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamento** o horário de atendimento da Rede de Farmácias Credenciadas, sendo a verificação desta de responsabilidade direta do Usuário.

### 5.2. EXEMPLO DE UTILIZAÇÃO DOS DESCONTOS

#### **No caso de compra de medicamento da Lista Referenciada:**

- Usuário apresenta documentos necessários para concessão de desconto da Lista Referenciada junto a Rede Credenciada.

- b) A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Desconto em Medicamento** para observar o valor de desconto disponível para o(s) medicamento(s) consultado(s).
- c) Será analisado o desconto da Lista Referenciada (o percentual vigente à época), vinculado ao PMC - Preço Máximo de Venda ao Consumidor.
- d) Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$ 50,00 (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc ao qual o Usuário também faz jus), o Usuário terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.

**No caso de compra de demais Medicamentos:**

- a) Usuário apresenta documentos necessários para concessão de Desconto Complementar junto a Rede de Farmácias Credenciadas.
- b) A Rede Credenciada acessará o sistema desenvolvido para a **Assistência Desconto em Medicamento** para observar o valor de Desconto aprovado para o(s) medicamento(s) consultado(s).
- c) Se, naquela data, a farmácia da Rede Credenciada estiver com o mesmo medicamento, com valor de venda ao consumidor de R\$ 80,00 (seja através de promoção, desconto fidelidade, etc ao qual o Usuário também faz jus), o Usuário terá direito de pagar este preço na compra do medicamento.

**6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

- 6.1. O prazo de vigência da **Assistência Desconto em Medicamento** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 6.2 abaixo.
- 6.2. Em complemento ao disposto no item 6.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:
  - a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
  - b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
  - c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falsos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
  - d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

**7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

- 7.1. O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.
- 7.2. Serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível e com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de assistência, o Usuário será instruído pela Central de Assistência sobre como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos nestas Condições Gerais.

**8. EXCLUSÕES**

- 8.1. Estão **excluídos** do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:
  - a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
  - b) Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da **Assistência Desconto em Medicamento**, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência ou Rede Credenciada;

- c) Solicitação de serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Usuário;
- d) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos serviços da **Assistência Desconto em Medicamento**, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência Desconto em Medicamento**.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 9.1. Não ficam garantidas por estas Condições Gerais, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da **Assistência Desconto de Medicamento** ou que não estejam previstas nestas Condições Gerais.
- 9.2. A **Assistência Desconto Medicamentos** só poderá agir dentro dos limites estabelecidos pelas autoridades legais e não se responsabilizará em caso de infração do Usuário às legislações em vigor.
- 9.3. Os descontos sobre medicamentos concedidos por esta Assistência não poderão ser utilizados pelos Usuários cumulativamente com outros tipos de descontos ou quaisquer outros benefícios fornecidos por qualquer da farmácia da Redes Credenciada, tais como descontos para aposentados, programas de fidelidade, programas de adesão a tratamento e descontos conferidos pela indústria farmacêutica, dentre outros.
- 9.4. Não serão autorizados pela **Assistência Desconto em Medicamento** a venda ou entrega em domicílio de medicamentos fracionados e manipulados.
- 9.5. Fica desde já entendido que os limites fixados para cada um dos itens dos serviços aqui previstos são absolutamente independentes entre si, não darão ao Usuário qualquer tipo de direito relativo a compensações ou complementações dos respectivos limites aqui previstos, nem tampouco conferirão ao Usuário direito a reembolso de limites não utilizados.
- 9.6. O Usuário poderá consultar informações sobre a Rede de Farmácias Credenciadas, medicamentos da Lista Referenciada ou Desconto Complementar através da Central de Atendimento desta Assistência.
- 9.7. Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.
- 9.8. O Usuário será responsável por aceitar ou não uma orientação passada pela Central de Atendimento ou Rede de Farmácias Credenciadas.



**Bradesco**  
Capitalização

**Central de Assistência do Bradesco Solução de Aluguel**

Telefone: 0800 701 0275

Atendimento: 24 horas por dia, 7 dias por semana