



SEGURO FUNERAL PERNAMBUCANAS

REGULAMENTO DAS ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA FUNERAL

1. DEFINIÇÕES E OBJETIVO DO SERVIÇO

1.1. DEFINIÇÕES

1.1.1. USUÁRIO: entende-se por usuário, a pessoa física, residente e domiciliada no Brasil, devidamente cadastrado pela CONTRATANTE, junto à Central de Assistência, que poderá ser caracterizada conforme abaixo:

A) Familiar: Titular, cônjuge e os filhos ou dependentes legais, inclusive natimortos, independentemente da quantidade, com no máximo 21 (vinte e um) anos não universitário ou até 24 (vinte e quatro) anos se universitário.

*Se necessário, documentação específica poderá ser solicitada para comprovação dos referidos parentescos.

1.1.2. CADASTRO: é o conjunto de informações relativas aos usuários, que terão direito à utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela CONTRATANTE. Cada usuário corresponde a um cadastro.

1.1.3. PRESTADORES: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de ASSISTÊNCIA, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos usuários, nos moldes deste Anexo.

1.1.4. FUNERAL: Corresponde a cerimônia fúnebre, que contempla os serviços de preparação, acondicionamento do corpo, seu transporte, ornamentação do velório e atendimento às burocracias em repartições cartorárias e administrativas, bem como ao sepultamento (enterro) ou cremação.

1.1.5. EVENTO:

A) Falecimento: é a morte natural ou acidental do usuário cadastrado.

B) Amputação: remoção total ou parcial de uma extremidade do corpo através de cirurgia ou acidente.

1.1.6. Traslado: É a remoção do corpo do local do falecimento para onde se realizará o sepultamento ou cremação, quando o falecimento ocorrer fora do município de domicílio, observando-se que o sepultamento será no município de domicílio constante no banco de dados da Central de Assistência.

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

1.1.8. LOCAL DE RESIDÊNCIA: é o endereço da residência ou domicílio constante no cadastro do usuário, informado por este à CONTRATANTE e transmitido por esta à Central de Assistência.

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

1.2. OBJETIVO DO SERVIÇO

Os serviços descritos visam liberar a família do usuário dos transtornos de ordem burocrática, tomando as providências necessárias para a realização da cerimônia fúnebre.

Para utilizar os serviços em questão, ocorrendo o óbito do usuário, seu(s) beneficiário(s) deverá(ão) entrar em contato com a Central de Assistência, para solicitar um ou mais serviços relacionados na Cláusula 3ª - "Serviços e Limites – Assistência Funeral".



2. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados aos usuários, residentes no Brasil, quando o óbito ocorrer no Brasil, dentro ou fora do Município de seu domicílio.

3. SERVIÇOS E LIMITES

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

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

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

As prestações de serviços serão providenciadas de acordo com a infraestrutura, regulamentos, costumes, localização e horário do local do evento, com a presença de um membro da família sempre que se fizer necessário.

3.1. FUNERAL

Em caso de óbito do usuário, a Central de Assistência prestará os serviços abaixo mencionados até o limite de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

IMPORTANTE 1: O limite de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)** refere-se à somatória de todos os serviços abaixo indicados, mencionados neste item 3.1.

IMPORTANTE 2: O limite de cobertura acima citado é individual, portanto, no plano familiar, cada um dos usuários terá uma cobertura de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

3.1.1. ASSESSORIA PARA AS FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Um agente funerário devidamente cadastrado à Central de Assistência dirigirá-se à residência/hospital do óbito, para recepcionar todos os documentos necessários e os encaminharão até a funerária do Município para o sepultamento do usuário, tomando as medidas devidas para a realização do funeral, entregando, então, à família toda a documentação respectiva, posicionando-a ainda das providências tomadas.

IMPORTANTE: Se for necessário, a Central de Assistência se fará acompanhar de um membro da família.

3.1.2. PREPARAÇÃO DO CORPO:

- Banho, barba e vestimento (com roupas e sapatos fornecidos pela família);
- Tamponamento;
- Desodorização;
- Tanatopraxia (Se possível no local do falecimento e mediante autorização da família).

3.1.3. URNA MORTUÁRIA

- Estrutura de madeira, com visor, alça de varão, com acabamento em verniz de alto brilho;

3.1.4. VELÓRIO

- Sala velatória ou Capela.



3.1.5. PARAMENTOS

- Castiçais, velas;
- Suporte para livro de presença;
- Banquetas para suporte de urna.

3.1.6. ORNAMENTAÇÃO DE URNA

- A Central de Assistência colocará à disposição flores da época para ornamentação do interior da urna.

3.1.7. COROA DE FLORES

- A Central de Assistência colocará à disposição da família uma coroa de flores da época, simples, juntamente com uma faixa de dizeres redigida pela família.

3.1.8. ORIENTAÇÃO PARA REGISTRO

- O Agente funerário fornecerá orientações acerca dos documentos necessários para o registro do óbito em cartório.

3.1.9. CARRO FUNERÁRIO

- Disponibilização à família do usuário de um carro funerário para transporte do falecido desde o local do óbito até o local do velório e depois até o local onde se fará o sepultamento, desde que dentro do mesmo Município.

3.1.10. SEPULTAMENTO OU CREMAÇÃO

A **Central de Assistência** providenciará o sepultamento de corpo ou membro no túmulo ou jazigo da família, podendo ainda o **usuário** ser cremado. As respectivas taxas serão pagas pela **Central de Assistência**.

IMPORTANTE 1: A **Central de Assistência** não se responsabilizará e não arcará com as despesas pela exumação dos corpos que estejam no jazigo quando do sepultamento.

IMPORTANTE 2: A taxa de cremação sempre será de responsabilidade da **Central de Assistência**. Caso o óbito ocorra e o **usuário** resida em Município que não disponha deste tipo de serviço, tendo a família optado pela cremação, deverá arcar com o traslado do corpo desde o local do evento até o local da cremação.

Procedimentos necessários para a cremação:

A cremação poderá ser efetuada após o decurso de 24 horas contadas a partir do falecimento, desde que atendidas as seguintes formalidades:

- **Cremação por morte natural:** O atestado de óbito deverá ser firmado por 02 (dois) médicos e parente de 1º grau para autorização da cremação.
- **Cremação por morte violenta:** O atestado de óbito deverá ser assinado por um médico legista e a cremação só será efetuada mediante autorização do Poder Judiciário, o qual exige uma declaração do Delegado e do IML esclarecendo que não se opõe à cremação, bem como o Boletim de Ocorrência. É exigida também a presença de um parente de 1º grau para a autorização da cremação.
- **Cremação de Ossos:** Guia de Arrecadação de Exumação ou declaração informando os dados da exumação, fornecidos pelo cemitério, cópia da certidão de óbito, bem como parente de 1º grau para autorização da cremação.



- **Cremação de Membros:** São necessárias assinaturas de dois médicos em receituário próprio, citando o membro amputado e a causa do procedimento. O usuário ou parente de 1º grau deve autorizar a cremação.

OBS.: Para os fins do presente contrato, são considerados parentes de 1º grau para fins de autorização de cremação, rigorosamente nesta ordem:

- a)** Cônjuge sobrevivente; **b)** ascendentes (pais e avós); **c)** descendentes (filhos e netos) e **d)** irmãos.

Esclarecemos que o parente somente poderá autorizar a cremação se for maior de 18 (dezoito) anos e estiver munido de documento que comprove o parentesco e duas testemunhas. Caso o falecido tenha deixado uma declaração registrada em Cartório de Títulos e Documentos com firma reconhecida do declarante e de três testemunhas, onde afirma o desejo de ser cremado, a autorização dada pelo parente será dispensada.

3.1.11. SERVIÇOS COMPLEMENTARES

- Taxa de sepultamento;
- Taxa de cremação;
- Atestado de óbito

3.1.12. LOCAÇÃO DE JAZIGO

Caso a família do usuário **falecido**, não disponha de local para o sepultamento, a **Central de Assistência** se responsabilizará pela locação de um jazigo, por um período de 03 (três) anos a contar da data do evento, dependendo da disponibilidade local.

3.2. REMOÇÃO DO CORPO

A Central de Assistência se responsabilizará pelo repatriamento/traslado do corpo do usuário em esquife Standard, da maneira mais adequada, até o Município de domicílio do usuário ou distância equivalente.

Importante: Caso a família opte por fazer o funeral em outra localidade que não o Município de domicílio do usuário ou distância equivalente, esta deverá arcar com os custos referentes ao traslado do corpo, desde o local do evento até o Município de sepultamento, aonde a Central de Assistência tomará as demais providências.

LIMITE: Dentro da cobertura do Funeral de até R\$ 5.000 (cinco mil reais).

4. EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES AOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

4.1. Estão limitados os Serviços de Assistência no seguinte caso:

Os serviços de Assistência acima expostos não poderão ser prestados quando não houver cooperação por parte dos familiares do **usuário** ou outrem que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela **Central de Assistência** (dados imprescindíveis ao atendimento, como o nome, endereço e outros que vierem a se tornar necessários).

4.2. Estão excluídos dos Serviços de Assistência os seguintes casos:

4.2.1. De caráter Geral:



AXA ASSISTANCE

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

4.2.2. Em relação ao Funeral

- a) Aquisição de jazigo;
- b) Exumação de corpos que estiverem no jazigo, quando do sepultamento;
- c) Despesas decorrentes de construção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- d) Buscas, realização de provas, bem como, formalidades legais e burocráticas no caso do **usuário** tiver desaparecido em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando em "morte presumida";
- e) O traslado do corpo para cremação desde o local do evento até outro Município onde a cremação possa ser efetuada;
- f) Nas localidades onde a legislação não permitir que a **Central de Assistência** intervenha.



ORIENTAÇÃO JURÍDICA PRELIMINAR

1. DEFINIÇÕES E OBJETIVO DO SERVIÇO

1.1. DEFINIÇÕES

- 1.1.1. **Usuário:** entende-se por usuário, a pessoa física, residente e domiciliada no Brasil, devidamente cadastrado pela CONTRATANTE, junto à Central de Assistência.
- 1.1.2. **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos usuários, que terão direito à utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela CONTRATANTE. Cada usuário corresponde a um cadastro.
- 1.1.3. **Residência:** endereço cadastrado junto a Central de Assistência.
- 1.1.4. **Evento:** é a solicitação de consulta realizada pelo Usuário e que esteja relacionada a uma dúvida que seja compatível com o descritivo dos serviços abaixo e que ainda não se constitua como uma disputa judicial ou administrativa.
- 1.1.5. **Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.
- 1.1.6. **Central de Assistência:** é a Central de Atendimento da AXA ASSISTANCE, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos usuários, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

1.2. OBJETIVO DO SERVIÇO

Este serviço visa prestar um atendimento personalizado aos Usuários, fornecendo orientação jurídica preliminar sobre a atual Legislação Brasileira.

Além disso, o serviço em questão se prestará a auxiliar o Usuário a compreender o funcionamento das normas legais que o cercam, facilitando o entendimento e a busca de soluções para determinados problemas. Em função da complexidade de algumas solicitações, a resposta poderá ser imediata ou em até 48 horas contadas do recebimento da dúvida e será feita através de retorno telefônico por parte da equipe de profissionais da AXA ASSISTANCE.

Para efeitos deste instrumento, entende-se como dúvida ou conflito passível do serviço de Orientação Jurídica aquela que se encontrar no âmbito do Direito Brasileiro e ainda não constitua uma disputa judicial ou administrativa.

Toda e qualquer providência decorrente desta orientação deverá ser tomada pelo Usuário, cabendo à CENTRAL DE ASSISTÊNCIA exclusivamente prestar esclarecimentos sobre a legislação vigente e as possíveis formas de solução do problema.

Vale ressaltar que as informações prestadas têm apenas caráter informativo e levam em consideração a interpretação da legislação e jurisprudência atual, podendo o mesmo caso ser interpretado de maneira contrária por outros advogados ou mesmo juízes.

2. PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

O Usuário deverá entrar em contato com a Central de Assistência e enviar as suas dúvidas das seguintes formas:

- a) **Por telefone:** ligar para o número de telefone 0800, dentro do horário especificado para atendimento do serviço, fornecer as informações solicitadas e informar resumidamente sua dúvida.
- b) **Via mensagem eletrônica:** elaborar um resumo, por escrito, da dúvida e enviá-la para o endereço indicado pela Central de Assistência. Também deverão constar as seguintes informações na



AXA ASSISTANCE

mensagem: nome completo do Usuário, aonde contratou tal serviço, telefone com o DDD. De posse destas informações o prestador entrará em contato, por telefone, dentro do horário especificado para prestação do serviço.

IMPORTANTE: As respostas serão fornecidas sempre por telefone ou e-mail.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados ao Usuário, em todo Território Brasileiro.

4. HORÁRIO DA ASSISTÊNCIA

Este serviço será oferecido em dias úteis (conforme calendário do Estado de São Paulo), de 2ª a 6ª feira, no horário das 09h00min às 17h00min.

5. ABRANGÊNCIA E LIMITES – Orientação Jurídica Preliminar

A Central de Assistência disponibilizará advogados capacitados, que buscarão esclarecer as dúvidas apresentadas pelos familiares, exclusivamente por telefone e desde que diretamente relacionadas aos temas elencados logo abaixo. Para os casos de maior complexidade, onde o serviço de orientação verificar que não poderá suprir todas as necessidades, o Usuário será indicado a consultar pessoalmente um advogado de sua confiança.

As orientações poderão ser prestadas sobre os seguintes temas:

- a) Orientações gerais sobre doação de órgãos;
- b) Orientações gerais sobre as providências que devem ser tomadas em relação aos bens do falecido;
- c) Orientações gerais sobre Inventário;
- d) Orientações gerais sobre herdeiros;
- e) Orientações gerais sobre Alvará Judicial;
- f) Orientações gerais sobre Pensão por morte;
- g) Orientações gerais sobre Seguro DPVAT;
- h) Orientações gerais sobre Seguros de vida e seus beneficiários;
- i) Orientações gerais sobre encerramento de documentos (RG/CNH/Título de Eleitor/CPF/Passaporte/Etc.)
- j) Orientações gerais sobre encerramento de contas bancárias;
- k) Orientações gerais sobre erros na declaração de óbito;
- l) Orientações gerais em caso de morte violenta;

IMPORTANTE: Estão excluídas deste item as orientações às pessoas jurídicas e aos profissionais no âmbito de suas atividades remuneradas, mesmo quando se tratar de relação de consumo, elaboração de pareceres, orientações por escrito e qualquer outro tipo de serviço que não seja o definido anteriormente.

6. ENVIO DE LEGISLAÇÃO

Se durante um atendimento, o prestador de serviço verificar a necessidade do envio de legislação referente ao assunto tratado, este envio poderá ser feito, desde que o Usuário indique um endereço de “e-mail”.

A legislação a ser enviada será obtida no portal de legislação do governo federal, estadual ou municipal.



7. EXCLUSÕES

Estão excluídos do programa

- a) Indicação de advogados ou captação de clientela;
- b) Elaboração de pareceres pessoais ou técnicos referentes às matérias;
- c) Leitura e elaboração de documentos e contratos, ainda que eventualmente enviados pelo Usuário;
- d) Pagamento de honorários advocatícios, periciais ou contábeis, bem como custas e despesas processuais;
- e) Orientações contrárias à legislação ou que de qualquer forma visem o seu descumprimento;
- f) Qualquer tipo de informação que não esteja prevista anteriormente com, mas não se limitando a: direito internacional, previdenciário, comercial, tributário e outras áreas do direito;
- g) Acompanhamento e opiniões a respeito de processos judiciais, administrativos e outros, bem como informações sobre competência jurisdicional e procedimentos processuais.



SERVIÇOS RESIDENCIAIS

1. DEFINIÇÕES E OBJETIVO DO SERVIÇO

1.1. DEFINIÇÕES

- 1.1.1. **Usuário:** entende-se por usuário, a pessoa física, residente e domiciliada no Brasil, devidamente cadastrado pela CONTRATANTE, junto à Central de Assistência.
- 1.1.2. **Residência:** endereço cadastrado junto a Central de Assistência.
- 1.1.3. **Evento:** Manifestação do usuário em solicitar os serviços previstos neste produto, somente para sua moradia habitual, respeitando as condições de limites e de utilizações.
- 1.1.4. **Moradia Habitual:** lugar em que a pessoa mantém a sua residência habitual dentro do território brasileiro.
- 1.1.5. **Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.
- 1.1.6. **Central de Assistência:** é a Central de Atendimento da AXA ASSISTANCE, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos usuários, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

1.2. OBJETIVO DO SERVIÇO

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

2. ÂMBITO TERRITORIAL

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

3. SERVIÇOS E LIMITES - ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIAS

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

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

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

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

LIMITE GERAL

Os serviços abaixo descritos poderão ser utilizados **após o 6º (sexto) mês de vigência do produto contratado**, com um limite de até **2 utilizações dentro de um período de 12 (doze) meses**. Em cada uma das 2 (duas utilizações), **o usuário poderá solicitar 1 serviço**.



3.1. CHECK UP RESIDENCIAL

Atendendo ao pedido do Usuário, a Central de Assistência providenciará o envio de profissional para realização de inspeção domiciliar preventiva e para manutenção de alguns itens do imóvel, podendo ser realizados, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações.

Ficando estabelecido, que correrão por conta do Usuário as despesas com aquisição do material necessário para execução destes serviços:

- a) Revisão de instalações elétricas:** reajuste de disjuntores e barramentos, organização da fiação, identificação e troca de disjuntores, dimensionamento do cabeamento, verificação de fuga de energia e dicas de economia de energia elétrica;
- b) Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores:** troca de até dez unidades de cada item;
- c) Verificação de possíveis vazamentos:** verificação em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis;
- d) Chaveiro:** instalação de olho mágico somente em portas de madeira;
- e) Lubrificação de fechaduras e dobradiças:** serviço a ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos e até o limite de dez janelas, portas e portões no total. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhas de fibro-amianto acima de um metro de comprimento.
- f) Limpeza de calhas:** varredura e retirada de sujeira e detritos de até 50 metros lineares de calhas, excluindo deste entendimento os coletores de água.
- g) Mudança de Móveis:** remanejamento de móveis dentro do próprio imóvel, de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos e possa ser realizado por uma única pessoa.
- h) Serviços Gerais:** fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, kit de banheiro e varões de cortina.
- i) Fixação de antenas:** fixação de antena de VHF ou UHF em casa térrea ou sobrado, ficando entendido e acordado que este serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou antena parabólica, e ainda, não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento no imóvel.
- j) Limpeza de ralos e sifões:** limpeza de até quatro ralos e/ou sifões (tubulações de 1" a 2"), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.
- k) Troca de vidros:** A Central de Assistência trocará os vidros quebrados na residência, com até 06 mm de espessura, 01 m² de área e que esteja instalado em até 03 m do piso.

Limite: Até R\$ 450,00 por acionamento / Máximo 3 (três) serviços por acionamento.

3.2. LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Mão de Obra especializada para limpeza de 1 (uma) caixa d'água residencial com até 1.000 litros, limitada a uma única caixa d'água por imóvel. O serviço será executado em casa térrea ou sobrado e somente quando for tecnicamente possível, o acesso à caixa d'água.

Importante: A Central de Assistência não realizará limpeza em caixas de amianto, remoção de telhas para acesso a caixa, locação de andaime e/ou equipamentos de segurança.

Limite: Até R\$ 200,00 por acionamento.

3.3. LIMPEZA DE SOFÁ

Mão de Obra especializada para a higienização de sofá, com até 5 assentos, podendo ser separados ou não. Esta limpeza poderá ser realizada na maioria dos estofados, sejam eles de tecido ou de couro.

Importante: A intensidade de cada mancha varia de acordo com o tecido, tipo de substância derramada e a quanto tempo a mancha está no sofá, portanto, a higienização pode não apresentar total limpeza do produto.

Limite: Até R\$ 300,00 por acionamento.



3.4. LIMPEZA DE COLCHÃO

Mão de Obra especializada para a higienização de 1 (um) colchão ou 1 (um) colchão e box, podendo ser de casal ou solteiro.

Importante: A intensidade de cada mancha varia de acordo com o tecido, tipo de substancia derramada e a quanto tempo a mancha está no colchão, portanto, a higienização pode não apresentar total limpeza do produto.

Limite: Até R\$ 300,00 por acionamento.

3.5. LIMPEZA DE CARPETE

Mão de Obra especializada para limpeza de carpetes de nylon ou poliéster. O limite desta cobertura é baseado em uma área quadrada de até 30m² dentro de um mesmo cômodo. Caso o cliente tenha uma metragem maior, o mesmo deverá arcar com os custos adicionais por m² excedente, diretamente com o prestador de serviços.

Importante: A Central de Assistência não realizará remoção/deslocamento de móveis, retirada de rodapés, cordões ou qualquer tipo de acabamento.

Limite: Até R\$ 500,00 por acionamento.

4. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

4.1. De caráter Geral:

- e) Todo reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
- f) Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- g) 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;
- h) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos eventos.
- i) Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

4.2. Em relação à residência:

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



AXA ASSISTANCE

- i) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte do Usuário, seus parentes e de dependentes;
- j) Consertos definitivos em geral, quando não estiver disposto de forma diversa na redação do serviço;
- k) Remoção de qualquer resíduo líquido ou sólido que possa ser identificado ou similar a: Mato, Podas, Galhos, Vegetação, Lixo Orgânico, Lixo de Banheiro, Tecidos e Carpetes, Sofás Velhos, Pneus e Borrachas, Vidros, Isopor e Espumas, Materiais Químicos, Lã e Fibra de Vidro, Manta Asfáltica, Animais Mortos.





AXA ASSISTANCE BRASIL