



CONDIÇÕES DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL FORTBRASIL

OBJETIVO DO SERVIÇO

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

Ocorrendo um dos eventos previstos neste contrato, o Usuário, antes de adotar qualquer medida, deverá entrar em contato com a Central de Assistência, através do sistema de telefone de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800-725 2081, para solicitar um ou mais serviços abaixo relacionados.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados nas residências cadastradas e localizadas dentro do Território Brasileiro.

DEFINIÇÕES

Usuário: entende-se por usuário, a pessoa física, portadora do cartão de crédito Fortbrasil que aderir ao serviço objeto deste contrato.

Cadastro: é o conjunto de informações, relativas aos Usuários que terão direito a utilização dos serviços. Cada número de CPF corresponde a um cadastro.

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.

Residência: endereço cadastrado junto a Central de Assistência.

Evento: Vazamento, danos por queda de raio, furto ou roubo, vendaval/ventania, incêndio, desmoronamento, acidente corporal decorrente de um dos eventos acima, cujo fato gerador, seja imprevisível, súbito e involuntário.

Vazamento: São os danos causados pelo rompimento de canos ou perfurações acidentais das tubulações internas de água da residência, conforme previsto para o serviço de encanador.

Danos por queda de raio: São os danos causados as instalações elétricas da residência como, o curto circuito, tomadas queimadas, interrupção de energia, causados por queda de raios.

Roubo ou Furto: Trata-se de roubo ou furto da residência do Usuário, devidamente formalizado junto às autoridades competentes.

Acidente: todo acontecimento que provoque danos a qualquer órgão ou função do Usuário, causado única e diretamente por causa externa, violenta, involuntária e fortuita, e que possa influenciar na expectativa de vida e/ou funções orgânicas do Usuário, caracterizando-se como urgência.

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.

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

Para acionar a assistência, ligue: 0800 725 2081

como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

Carência: é o período de 15 (quinze) dias, após a contratação dos serviços, que o Usuário deverá aguardar para realizar qualquer solicitação de atendimento.

SERVIÇOS E LIMITES - ASSISTÊNCIA A RESIDÊNCIAS

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

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 a Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da Central de Assistência não serão reembolsados ao Usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

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

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

Independentemente do serviço solicitado pelo Usuário, existirá a limitação de até de 04 (quatro) acionamentos durante a vigência anual do plano.

Além da limitação de acionamentos, os serviços indicados neste documento, possuem limitação financeira de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por acionamento.

ENVIO DE PROFISSIONAL

Quando ocorrer um evento na residência do Usuário, a Central de Assistência enviará um profissional, conforme indicado nos serviços abaixo, para reparo emergencial provisório ou contenção do problema.

CHAVEIRO

Se em sequência a perda ou roubo de chaves, o Usuário não puder entrar na residência e não havendo alternativa viável para fazê-lo, a Central de Assistência enviará um chaveiro até a residência para que, se possível, seja realizada a abertura da porta e uma cópia da chave.

IMPORTANTE: Estão excluídas deste serviço fechaduras de portas internas, guarda-roupas e portão de garagem.

No caso de roubo ou furto da residência em que tenha havido arrombamento de portas ou janelas de entrada e acesso com danificação da fechadura, a Central de Assistência assumirá os serviços emergenciais de reparo provisório desta fechadura.

IMPORTANTE: Estão excluídas deste serviço fechaduras de portas internas, guarda-roupas e portão de garagem.

ENCANADOR

Se em decorrência de vazamento súbito e imprevisto, rompimento de canos ou perfurações acidentais, a residência for alagada ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento). A Central de Assistência assumirá tão somente, as despesas de envio do profissional e sua mão-de-obra, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.

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

ELETRICISTA

Se devido queda de raio a Residência ficar sem luz, a Central de Assistência enviará até o local profissional para minimizar o problema. A Central de Assistência assume tão somente as

Para acionar a assistência, ligue: 0800 725 2081

despesas de envio e mão de obra deste profissional, não assumindo os custos com material, nem de reparo definitivo.

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

VIDRACEIRO

Se devido à ocorrência de evento, que danifique ou quebre os vidros da Residência, esta se tornar vulnerável, a Central de Assistência enviará um profissional para reparos provisórios.

IMPORTANTE: Estão excluídos deste serviço conserto de vidros que façam parte da decoração ou daqueles que, quando quebrados, não comprometam a segurança da residência.

SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

Se devido à ocorrência de evento, a residência apresentar-se vulnerável, colocando em risco as pessoas e/ou os bens existentes em seu interior, a Central de Assistência providenciará, de acordo com a disponibilidade local, os serviços emergenciais de um segurança.

LIMPEZA

Se devido à ocorrência de evento previsto, todos os cômodos da residência se tornar inabitável, a Central de Assistência colocará a disposição do Usuário os serviços de uma empresa de limpeza, de tal maneira que possa viabilizar a reentrada dos moradores, ou ao menos minimizar os efeitos, preparando a residência para um reparo posterior.

IMPORTANTE 01: A Central de Assistência não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo.

IMPORTANTE 02: Estão excluídas deste serviço limpezas isoladamente de sofá, carpete e cortinas.

TRANSPORTE E GUARDA DE MÓVEIS

Se devido à ocorrência de evento, a residência estiver sem condições de habitabilidade tornando-se necessária a retirada de

móveis por razões de segurança, ou ainda para que se possam efetuar reparos para torná-la habitável, a Central de Assistência organiza a retirada e transporte dos móveis por empresa especializada até local especificado pelo Usuário para sua guarda, desde que dentro de um raio de 50 km (cinquenta quilômetros) contados a partir do local do evento.

Em complemento ao serviço de transferência de móveis, a Central de Assistência se encarregará da guarda dos móveis, em local adequado e determinado pelo Usuário, desde que o local indicado aceite receber o pagamento direto da Central de Assistência. O retorno dos móveis também será de responsabilidade da Central de Assistência. O serviço será prestado dentro de um raio de 50 (cinquenta) km da residência

ESTADA EM HOTEL

Se em decorrência de evento a residência ficar inabitável, a Central de Assistência providenciará a hospedagem dos moradores da residência.

Na eventualidade de ser escolhido pelo Usuário um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior aos limites aqui estabelecidos.

IMPORTANTE: Este serviço inclui apenas o pagamento da estadia no hotel, estando excluídas as despesas extras como: alimentação, entretenimento, locações, telefone, fax, celular etc.

GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Em caso de evento que exija a transferência dos habitantes da residência para outro local e, caso não haja quem cuide dos animais de estimação desta família, a Central de Assistência assumirá os gastos para a guarda deste em local apropriado.

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Se devido à ocorrência de evento, ocorrer o destelhamento parcial ou total da residência e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o interior da residência, a Central de Assistência providenciará a cobertura provisória com lona, plástico ou outro material similar.

SERVIÇO DOMÉSTICO PROVISÓRIO

Para acionar a assistência, ligue: 0800 725 2081

Se, em decorrência de evento(s) previsto(s), houver necessidade de hospitalização do usuário prescrita por médico (devidamente comprovado através de relatórios), por um período mínimo de 07 (sete) dias, a Central de Assistência assumirá os gastos com uma faxineira.

BABY SITER (AMPARO DE CRIANÇAS)

Se, devido à ocorrência de evento(s) na residência, o usuário necessitar de hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias e caso ali residam criança(s) menor(es) de 12 (doze) anos, a Central de Assistência se encarregará da guarda desta(s), através da contratação de uma baby-sitter ou utilização dos serviços de um berçário.

IMPORTANTE: Até 02 (dois) dias por evento.

FIXAÇÃO DE ANTENA

A Central de Assistência enviará um profissional especializado para execução de fixação ou retirada da antena, bem como a passagem de cabos e extensões nos cômodos da residência do usuário.

Importante 1: Caso seja necessário utilizar andaime em decorrência da altura (acima de 7 metros) ou para garantia da segurança do técnico ou para evitar qualquer dano ao imóvel do usuário, as despesas de locação de andaime serão de responsabilidade do usuário.

Importante 2: Fica excluído o conserto total ou problemas de regulagem da antena, ajustes de sintonia dos canais de Tv e substituição de peças da antena.

Importante 3: Este serviço não está disponível para fixação ou retirada de TV paga (cabo ou satélite).

RESTAURANTE E LAVANDERIA

Se, devido a ocorrência de evento(s) a cozinha e/ou área de serviço se encontra (rem) sem condições de uso ou ainda a residência se encontrar inabitável, a Central de Assistência se encarregará da busca e indicação de restaurantes e lavanderias para o usuário.

Limite: Indicação e Organização do serviço, despesas por conta do usuário.

TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência se encarregará de transmitir a uma ou mais pessoas residentes no Brasil e por ele especificadas, mensagens relacionadas ao(s) evento(s).

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência fornecerá informações relativas a números de telefones úteis, tais como: bombeiros, polícia, hospitais.

Importante: A Central de Assistência se responsabilizará somente em informar o número de telefone solicitado. É de responsabilidade do usuário acionar tal serviço.

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:

De caráter Geral:

a) Todo e qualquer reembolso, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.

b) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos.

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;

c) 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 com os referidos eventos;

d) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de Guerra;

e) Restituição de despesas efetuadas diretamente pelo Usuário;

Em relação à residência:

a) Residência de veraneio ou que não possa ser caracterizada como habitual e permanente do usuário;

Para acionar a assistência, ligue: 0800 725 2081

- 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) Consertos definitivos em geral;
- f) Reparação de goteiras por causa de má impermeabilização;
- g) Reparo ou substituição de lâmpadas, interruptores, tomada, bomba elétrica ou chuveiro;
- h) Ruptura de vidro de porta ou janela que não comprometam a segurança da residência;
- i) Custos com materiais e conserto definitivo de qualquer espécie;
- j) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do usuário;
- k) Atos ou omissões dolosas do usuário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- l) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte do usuário, seus parentes e de dependentes;
- m) Quaisquer tipos de conserto de portões eletrônicos;
- n) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção da residência;
- o) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- p) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Central de Assistência, ou ainda acionados diretamente pelo usuário, sem prévia autorização;
- q) Despesas com locação de andaime;
- r) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- s) 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.

SORTEIO MENSAL

Importante: Sorteios a serem realizados no último sábado do mês subsequente ao pagamento do valor mensal da assistência. A Inter Partner Assistance Prest. de Serv.de Assist. 24 h Ltda., inscrita no CNPJ sobo nº 52.570.231/0001-34, doravante denominada promotora, é proprietária de Títulos de Capitalização, da modalidade incentivo, emitidos e administrados pela Sul América Capitalização SA – Sulacap, inscrita no CNPJ sob nº. 03.558.096/0001-04, aprovados pela SUSEP, conforme processo nº **15414.901243/2013-03**.

Ao aderir a Assistência Residencial Fortbrasil, cuja vigência é indeterminada e atender as condições estabelecidas neste regulamento, você receberá cessão gratuita do direito de participação de 1 (um) sorteio mensal no valor líquido de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), deduzido de 25% de Imposto de Renda (IR), conforme legislação vigente. A Promoção Comercial será realizada em todo território nacional e iniciará a partir do mês imediatamente seguinte ao pagamento da 1ª parcela da assistência, sendo que a promoção continuará vigente enquanto o usuário estiver em dia com o respectivo pagamento.

Os sorteios serão apurados pelas extrações da Loteria Federal do Brasil, no último sábado de cada mês, a partir do mês subsequente ao da aquisição da assistência.

Não ocorrendo extração da Loteria Federal em uma das datas previstas, o sorteio correspondente será adiado para a primeira extração após a última data de sorteio constante no Título. Os resultados da Loteria Federal do Brasil poderão ser acompanhados por meio do site http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos_resultados.asp, bem como em todas as Casas Lotéricas do Brasil.

Será contemplado o Título vigente na data do sorteio cujo Número da Sorte coincida, da esquerda para a direita, com o número da coluna formada pelos algarismos da unidade simples dos 5 (cinco) primeiros prêmios da Loteria Federal lidos de cima para baixo e que esteja em dia com o pagamento das parcelas, conforme exemplo a seguir:

1º Prêmio: 2 2 7 2 6

2º Prêmio: 3 4 1 4 1

3º Prêmio: 3 6 1 2 0

Para acionar a assistência, ligue: 0800 725 2081

4º Prêmio: 5 2 7 7 7

5º Prêmio: 4 5 6 1 9

Número Contemplado: **61.079**

O contemplado no sorteio será avisado por meio de telefonema ou correspondência da Fortbrasil e só terá direito ao recebimento da premiação se estiver rigorosamente em dia com o pagamento da parcela mensal da assistência. A Promotora obriga-se a identificar todos os participantes, cessionários dos direitos dos Títulos integralmente cedidos, bem como os ganhadores dos prêmios de sorteio. A aprovação do Título de Capitalização pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

*O seu número da sorte será impresso na sua fatura.

Para acionar a assistência, ligue: 0800 725 2081