



# MANUAL

DE ASSISTÊNCIAS



EQ Seguros



# APRESENTAÇÃO

A **Eq Seguros** entende que momentos de emergência podem causar estresse e transtornos inesperados. Para oferecer tranquilidade e segurança aos nossos clientes, disponibilizamos um conjunto completo de assistências.

Este manual foi desenvolvido para apresentar, de maneira clara e detalhada, todos os serviços oferecidos, como eles podem ser acionados, quais são os limites de cobertura e os benefícios adicionais que garantem ainda mais conforto.

Nosso compromisso é estar ao seu lado nos momentos mais críticos, garantindo um atendimento rápido, eficiente e disponível 24 horas por dia.

Os principais valores que guiam nosso posicionamento estratégico incluem:

- Agilidade no atendimento, buscando a satisfação contínua de nossos clientes.
- Rede ampla de prestadores qualificados, com mais de 20 anos de parceria, atuando 24 horas por dia em todo o território nacional.
- Rigoroso processo de seleção e treinamento de colaboradores, com 15 dias de capacitação inicial e monitoramento constante, garantindo alta performance e atualização contínua.
- Qualidade e transparência em todas as interações com clientes e parceiros.
- Soluções inovadoras e criativas, sempre alinhadas às demandas dos nossos clientes.
- Tecnologia de ponta, aplicada para alcançar inovação e excelência operacional.
- Sistematização e controle rigoroso de processos, assegurando resultados consistentes para nossos clientes.
- Duas unidades operacionais independentes, 100% integradas em sistemas e telefonia, assegurando a continuidade dos serviços mesmo em situações críticas.
- Presença no Mercosul, em parceria com a Universal Assistance.

Com essa estrutura, a Fácil Assist se destaca como uma parceira estratégica, oferecendo soluções robustas e inovadoras que geram valor para nossos clientes e parceiros.

ASSISTÊNCIA AUTO.....	05
DEFINIÇÕES AUTO .....	06
ABRANGÊNCIA.....	06
VEÍCULOS COBERTOS.....	06
EVENTOS COBERTOS.....	06
LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO.....	06
EMERGÊNCIA.....	06
USUÁRIO.....	06
RAIO.....	06
SERVIÇOS AUTO.....	06
SOCORRO MECÂNICO.....	06
REMOÇÃO (GUINCHO).....	07
CHAVEIRO .....	07
TÁXI EMERGENCIAL.....	08
EXCLUSÕES GERAIS.....	08
ASSISTÊNCIAS RESIDENCIAL.....	09
DEFINIÇÕES RESIDENCIAIS.....	10
ABRANGÊNCIA.....	10
EVENTOS COBERTOS.....	10
LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS.....	11
USUÁRIOS.....	11
TIPO DE IMÓVEIS.....	11
SERVIÇOS RESIDENCIAIS.....	12
LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA.....	12
DESCARTE ECOLÓGICO.....	13
CONCERTO DE ELETRODOMÉSTICOS (linha branca e marrom).....	14
DEDETIZAÇÃO.....	16
CHAVEIRO (residencial).....	16
ENCANADOR (residencial).....	16
ELETRICISTA (Residencial).....	17
COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS (residencial).....	18
EXCLUSÕES GERAIS.....	19
HELPDESK (INFORMÁTICA).....	19

ASSISTÊNCIA FUNERAL.....	22
DEFINIÇÕES FUNERAL.....	23
ABRANGÊNCIA.....	23
USUÁRIO ASSISTÊNCIA FUNERAL.....	23
MORTE NATURAL.....	23
MORTE PROVOCADA OU VIOLENTA .....	23
CARÊNCIA.....	23
UNIÃO ESTÁVEL.....	24
UNIÃO HOMO AFETIVA.....	24
EVENTO PREVISTO.....	24
SERVIÇOS FUNERAL.....	25
ASSISTÊNCIA FUNERAL (INDIVIDUAL/FAMILIAR).....	25
EXCLUSÕES GERAIS FUNERAL.....	26
CARTÃO ALIMENTAÇÃO.....	27
ASSISTÊNCIA SAÚDE.....	29
REMOÇÃO MÉDICA-INTER HOSPITALAR.....	30
APOIO PSICOLÓGICO.....	30
SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL.....	30
ORIENTAÇÃO FITNESS.....	31
DESCONTO EM MEDICAMENTOS.....	32
PROGRAMA DE ACESSO A CONSULTAS E EXAMES (médicos e odontológicos).....	32
INSPEÇÃO SÊNIOR.....	33
ASSISTÊNCIA VÍTIMAS DE CRIME.....	36
ABRANGÊNCIA DAS OFERTAS.....	38
EXCLUSÕES GERAIS.....	38
ASSISTÊNCIA PET.....	39
ABRANGÊNCIA.....	40
LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS.....	40
USUÁRIOS.....	40
ANIMAL DOMÉSTICO.....	40
PRESTADORES.....	40

DOMICÍLIO DO USUÁRIO.....	40
CENTRAL DE ASSISTÊNCIA.....	40
ASSISTÊNCIA.....	40
PRAZOS/VIGÊNCIAS.....	40
TRANSPORTE EMERGENCIAL.....	41
VETERINÁRIO EMERGENCIAL.....	41
CONSULTAS VETERINÁRIAS EMERGENCIAL.....	42
INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS.....	42
APLICAÇÃO DE VACINAS.....	42
ENVIO DE RAÇÃO.....	42
AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ: .....	42
INFORMAÇÃO SOBRE RAÇAS.....	43
INFORMAÇÃO SOBRE VENDA DE FILHOTES.....	43
INDICAÇÃO DE BANHO E TOSA.....	43
HOSPEDAGEM.....	43
FUNERAL.....	43
EXCLUSÕES GERAIS.....	44
NOSSOS CONTATOS.....	45



## ASSISTÊNCIA AUTO

## DEFINIÇÕES AUTO

---

### ABRANGÊNCIA

Todos os serviços são prestados em todo território nacional.

### VEÍCULOS COBERTOS

**Automóvel:** Veículos de passeio e pick-ups leves (Saveiro, Strada, Montana, Doblô, etc.) até 3,5 (três virgula cinco) toneladas.

**Motocicletas:** Veículos automotores de 02 (duas) rodas a partir de 100 (cem) cilindradas.

### EVENTOS COBERTOS

Os benefícios descritos a seguir são válidos nos casos de sinistro (colisão, abalroamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo do veículo), pane (qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica) impedindo-o de locomover-se por seus próprios meios

### LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO

Os atendimentos auto estão limitados a 3 (três) utilizações por vigência e distância de 100 (cem) KM (quilômetros), raio

### EMERGÊNCIA

Evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

### USUÁRIO

Todo condutor e toda pessoa transportada, que se encontre no veículo coberto por este serviço.

### RAIO

Distância de ida até o destino escolhido, ou seja, o limite previsto na apólice. Caso o mesmo seja excedido, o usuário será responsável pela quilometragem extra de ida e volta do reboque.

## SERVIÇOS AUTO

---

### SOCORRO MECÂNICO

Havendo pane impedindo-o de locomover-se, a Assistência 24 Horas da Fácil Assist disponibilizará:

Havendo pane com o veículo impedindo-o de locomover-se, a Assistência 24 Horas da Fácil Assist disponibilizará o envio de socorro mecânico e/ou elétrico para, desde que tecnicamente possível, realizar o reparo paliativo do veículo no próprio local, respeitando o limite. Havendo impossibilidade de reparo no local, o veículo poderá ser removido para uma oficina para reparo definitivo, conforme cobertura do serviço de remoção (guincho). Os demais custos, tais como, para a substituição de peças são de responsabilidade do condutor ou responsável pelo veículo.

Em caso de motocicleta, **atenção:** A carenagem da motocicleta é de responsabilidade do cliente é imprescindível que no local possua as ferramentas necessárias (chave) para a retirada e a execução do serviço pelo prestador.

Limitado a 100 (cem) quilômetros (KM) raio

## REMOÇÃO (GUINCHO)

Havendo pane (qualquer defeito de origem mecânica ou elétrica) ou sinistro (colisão, abaloamento, capotamento, incêndio, alagamento, furto ou roubo) que impeça a locomoção do veículo, bem como a impossibilidade de reparo paliativo no local da ocorrência, a Assistência 24 Horas da Fácil Assist providenciará o transporte do mesmo até uma oficina ou concessionária para realização dos reparos, obedecendo a cobertura contratual e/ou franquia quilométrica considerando a distância entre o local de origem e destino. Caso o evento ocorra fora do horário comercial, o veículo será direcionado para a base do prestador de serviços, para que no próximo horário útil seja direcionado ao estabelecimento comercial requerido.

**Observação:** O serviço de remoção somente será realizado se o veículo se encontrar totalmente descarregado (qualquer tipo de carga e/ou objetos pessoais). Desta forma, havendo carga no interior do veículo, o usuário deverá providenciar previamente o transbordo do veículo.

Limitado a 100 (cem) quilômetros (KM) raio

## CHAVEIRO

Havendo perda, quebra na ignição, fechadura ou esquecimento das chaves no interior do veículo que impeça a sua locomoção e/ou abertura do mesmo, a Assistência 24h providenciará o envio de um fornecedor para realizar a abertura do veículo. Sob a impossibilidade de solução do problema no local da ocorrência, o veículo será removido para um estabelecimento comercial apropriado, serviço este providenciado de acordo com o limite de utilização do serviço de remoção.

**Observação<sup>1</sup>:** Não há cobertura de serviço para abertura do veículo sob utilização de equipamentos especiais e/ou códigos eletrônicos. Qualquer custo relacionado a confecção de cópias suplementares de chaves ou de quaisquer outros materiais são de responsabilidade do usuário.

**Observação<sup>2</sup>:** Em caso de prestação de serviço para motocicletas está coberto somente a retirada da chave quebrada do tambor de ignição.

Limitado a 100 (cem) quilômetros (KM) raio



## TÁXI EMERGENCIAL

Caso tenha sido fornecido, dentro do município de domicílio do titular, o serviço de reboque pela empresa de assistência, os ocupantes do veículo terão direito a transporte de táxi, em um único veículo, do local do evento até a residência do condutor do veículo.

**Obs:** Serviço disponível caso o guincho seja utilizado.

## EXCLUSÕES GERAIS

---

Estão excluídos das condições de prestação de serviços:

Serviços solicitados pela pessoa assistida sem prévio consentimento da Assistência, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;

- ✓ Condução ou manobra do veículo por pessoa não legalmente habilitada na categoria;
- ✓ Condução ou manobra do veículo por pessoa alcoolizada ou sob o efeito de drogas;
- ✓ Assistência derivada de práticas esportivas em competição por parte das Pessoas Assistidas e da participação de veículo em competições, apostas ou provas de velocidade;
- ✓ Assistência, se ultrapassar a capacidade nominal, quer de pessoas ou carga do veículo assistido;
- ✓ Assistência às pessoas ou ao veículo quando em trânsito por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças;
- ✓ Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
- ✓ Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;
- ✓ Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;  
Eventos decorrentes de fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais e meteoritos;
- ✓ Mão de obra para a reparação do veículo dentro da oficina ou concessionária;
- ✓ Conserto de pneu;
- ✓ Substituição de peças defeituosas do veículo;
- ✓ Fornecimento de qualquer tipo de material destinado à reparação do veículo;
- ✓ Serviços de Assistência para terceiros;
- ✓ Atendimento para panes repetitivas que caracterizem falta de manutenção do veículo;
- ✓ Veículos carregados (com carga);
- ✓ Serviços especiais tais como: guindaste, munck, etc.



## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

## DEFINIÇÕES RESIDENCIAIS

### ABRANGÊNCIA

Todos os serviços são prestados em todo território nacional.

### EVENTOS COBERTOS

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

1. **Evento previsto:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus agregados, que provoquem danos materiais ao patrimônio e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:
  - ✓ Roubo ou furto de bens (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
  - ✓ Incêndio, raio e explosão;
  - ✓ Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
  - ✓ Desmoroamento;
  - ✓ Vendaval, granizo e fumaça e demais fenômenos da natureza;
  - ✓ Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
  - ✓ Impacto de veículos;
  - ✓ Queda de aeronaves.
  
2. **Evento emergencial:** Um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
  - ✓ **Problemas hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de uma a quatro polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
  - ✓ **Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.
  - ✓ **Chaveiro:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto das chaves de portas de acesso ao imóvel.
  - ✓ **Quebra de vidros:** Evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

3. **Fato gerador:** Sob complemento as definições supracitadas, quais sejam, “evento previsto” e “evento emergencial”, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o cliente, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. **Exemplo:** Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpadas, tomadas entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite de cobertura. Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, exemplo: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o cliente disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência.

## LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS

Os serviços residências estão limitados na descrição de cada serviço.

## USUÁRIOS

Clientes da Equatorial Seguradora devidamente especificadas no contrato e cadastrados na base de dados como usuários.

## TIPO DE IMÓVEIS

Residências e Estabelecimentos comerciais, desde que estejam devidamente especificadas no contrato e que estejam impreterivelmente cadastrados no banco de dados.

## SERVIÇOS RESIDENCIAIS

### LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

O serviço consiste na limpeza e higienização da tampa e das paredes internas da caixa d'água, de acordo com a capacidade contratada.

**Importante:** É indispensável para a realização do serviço que a caixa d'água esteja vazia no momento da visita do prestador. O serviço só será realizado na presença de uma pessoa maior de 18 anos.

#### Observações:

- ✓ Serviço exclusivo para casas.
- ✓ Para a realização do serviço, o registro deve estar fechado no momento da solicitação do atendimento, evitando que a caixa d'água esteja cheia;  
O Cliente deve certificar que haja espaço físico para deslocamento do prestador e que as conexões hidráulicas de entrada e saída da caixa d'água estejam em perfeitas condições.  
Caso a residência tenha pressurizador de água, ele deve ser fechado junto com o registro.  
O esvaziamento do reservatório é de responsabilidade do Cliente e não poderá ser executado pelo prestador.
- ✓ Garantia de até 90 dias da mão de obra do serviço.

**Importante:** em condomínios (de casas), a realização dos serviços será prestada exclusivamente no imóvel do cliente constante na base de dados, desde que não acarretem o descumprimento das legislações de controle do silêncio e/ou regras dos condomínios.

#### Exclusões:

- ✓ Altura superior a 7 m entre piso e a teto;
- ✓ Caixas d'água com mais de 4.000L;
- ✓ Caixas d'água com pressurizador elétrico ou mecânico interno;
- ✓ Caixas d'água sem tampa;
- ✓ Caixas d'água com fissura, trincos ou remendos;
- ✓ Retirada, reposição ou substituição de telhado tipo fibrocimento, quando o acesso à caixa d'água se der pelo interior do imóvel;
- ✓ Serviços de alvenaria ou manutenções/correções hidráulicas.
- ✓ Peças, produtos, acessórios e /ou materiais necessários para instalação.
- ✓ Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- ✓ Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento.

**Horário de atendimento:** Horário Comercial.

**Limite:** R\$ 200,00 (Duzentos Reais) por evento, sendo até 2 (dois) acionamentos na vigência.

Mão-de-obra para limpeza de até 2 (duas) caixas d'água de capacidade de até 1.000 (um mil) litros cada uma, desde que o acesso à mesma seja possível por escada, até altura de 6 (seis) metros a partir do nível da rua.

## DESCARTE ECOLÓGICO

**Consultoria Sustentável:** O usuário terá a sua disposição uma consultoria sustentável. Sempre que necessitar, daremos atendimento por site ou por e-mail, com orientações e dicas para manter a sua residência nas melhores práticas da sustentabilidade, tendo à disposição os seguintes suportes:

- ✓ Redução de Gastos com Energia Elétrica
  - ✓ Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica;
  - ✓ Informações sobre o consumo de energia de equipamentos elétricos (selo Procel);
  - ✓ Dicas e Soluções de iluminação mais eficiente;
  - ✓ Orientação para a utilização da iluminação natural;
  - ✓ Estimativa da redução de custo.
  - ✓ Redução de Gastos com Água
  - ✓ Orientação para a utilização mais eficiente da água;
  - ✓ Estimativa da Redução de custo.
  - ✓ Casa Sustentável
  - ✓ Informações úteis para deixar a residência sustentável.
  - ✓ Reciclagem do lixo residencial
  - ✓ Orientação para saber o que reciclar e como separar o lixo;
  - ✓ Dicas para realizar o descarte adequado do lixo;
- Possibilidades de reaproveitamento.

### Observações:

- ✓ Prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento do agendamento pela Descarte Certo para realização da coleta;  
Entrega de Certificado de Descarte (ISO 14001) aos clientes para cada descarte realizado através de e-mail, evitando impressões em papel, por questões de Sustentabilidade;  
Entrega, para a FÁCIL ASSIST, de Laudos de Destruição emitidos por empresas certificadas pelos órgãos ambientais competentes, resumizando a destinação dos produtos recolhidos neste programa. Preferencialmente, a Manufatura Reversa será feita nas instalações da própria Descarte Certo. Se forem usados outros parceiros, serão entregues as documentações que comprovam sua autorização legal;
- ✓ As retiradas devem ser acompanhadas por um responsável no local;
- ✓ Não está coberta a desmontagem ou montagem de qualquer tipo de móveis ou equipamentos. Os móveis e equipamentos deverão estar desmontados e prontos para a retirada;
- ✓ A retirada será efetuada em locais seguros, de livre acesso aos prestadores e onde seja possível a entrada e estacionamento do veículo disponível para a retirada. Caso haja impedimento para a entrada do veículo, será necessário que o usuário providencie o deslocamento do material até o veículo da Rede de Prestador.

### Exclusões:

- ✓ Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- ✓ Itens de decoração (quadros, tapetes, cortinas, esculturas, demais);
- ✓ Retirada de qualquer móvel que não esteja desmontado, tais como armário, estante, cama, sofá, entre outros;  
Desmontagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio;  
Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou retirada do equipamento fixado na parede, piso, etc.;

- ✓ Retirada de móveis ou equipamentos em local onde não seja possível o acesso ao veículo da Rede de prestadores;
- ✓ Retirada de móveis ou equipamentos em local de risco;
- ✓ Retirada de Móveis ou equipamentos que não seja possível a passagem do mesmo pela porta principal da residência;
- ✓ Retirada de móveis ou equipamentos onde há a necessidade da retirada pela janela, em apartamentos onde há a necessidade de içar o bem a ser retirado;
- ✓ Retirada de portáteis, tais como barbeador, rádio, batedeira, liquidificador, torradeira, aparelho de barbear, telefone fixo e celular, brinquedo entre outros, com um volume menor do que 5 unidades;
- ✓ Retirada de lixo de qualquer espécie (orgânico, hospitalar, entulho, entre outros);
- ✓ Retirada de móveis ou equipamentos que não pertençam à residência habitual do usuário, constante no seu cadastro.
- ✓ Peças, produtos, acessórios e /ou materiais necessários para instalação.
- ✓ Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- ✓ Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento.

**Horário de atendimento:** Horário Comercial.

**Limite:** 02 (duas) utilizações por vigência de contrato, limitado a 3 (três) produtos.

**\*\*Premissa:** Carteira mínima de 10.000 (dez mil) itens.

## CONCERTO DE ELETRODOMÉSTICOS (LINHA BRANCA E MARROM).

Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico, arcaremos com o custo de mão de obra e peças para o conserto

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

- ✓ **Eletrodomésticos elegíveis:**
  - **Linha Branca:** Fogão, Cooktop, Forno Elétrico, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Micro-ondas Lavadora de Roupas, Tanquinho, Secadora de Roupas e Lava e Seca Roupas;
  - **Linha Marrom:** Televisão (Convencional, LED, LCD e Plasma), Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e Home Theater.
- ✓ Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segura, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada.
- ✓ O conserto do eletrodoméstico/eletroeletrônico estará condicionado a existência de peças de reposição na rede de assistência técnica autorizada no país. Para os eletrodomésticos sem peças de reposição ou com mais de 6 anos, a central de atendimento Fácil Assist orientará o usuário a executar o serviço por conta própria e enviar o comprovante para análise de reembolso.
- ✓ Fica a critério da Assistência a escolha do técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.

### Exclusões:

- ✓ Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- ✓ Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;

- ✓ Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- ✓ Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- ✓ Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- ✓ Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- ✓ Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- ✓ Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- ✓ Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- ✓ Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- ✓ Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- ✓ Defeitos causados causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- ✓ Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- ✓ Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- ✓ Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- ✓ Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, corredeiras, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela garantia do fabricante;
- ✓ Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;
- ✓ Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar defeito;
- ✓ Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- ✓ Quaisquer custos se ocorrerem qualquer alteração no produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- ✓ Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo serviço;
- ✓ Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um defeito no Produto.
- ✓ Materiais, peças e acessórios;
- ✓ Custos e acionamentos acima dos limites do produto;



- ✓ Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de atendimento.

**Horário de atendimento:** Horário Comercial.

**Limite:** Até R\$ 300,00, (trezentos reais) limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

## DEDETIZAÇÃO

Envio de profissional para dedetização para prevenção de pragas urbanas (aranhas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, formigas, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, pulgas, ratos, percevejos e traças) no imóvel.

**Limite:** Até R\$ 400,00, (quatrocentos reais) limitado a 01 (uma) intervenções por ano de vigência do contrato.

## CHAVEIRO (RESIDENCIAL)

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

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

### Observação:

- ✓ Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- ✓ Serviço disponível para portas e portões externos de acesso à residência;
- ✓ Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- ✓ O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário, bem como, as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;
- ✓ Materiais, peças e acessórios;
- ✓ Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- ✓ Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de atendimento.

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Limite:** R\$200,00 (Duzentos Reais) por evento, sendo até 2 (dois) acionamentos na vigência.

## ENCANADOR (RESIDENCIAL)

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

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

**Observação:**

- ✓ Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- ✓ O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- ✓ Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete. O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros, exclusivamente residenciais;
- ✓ A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do usuário do imóvel;

**Exclusões:**

- ✓ Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria; utilização de equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.) e de detecção eletrônica;
  - ✓ Avarias prévias;
  - ✓ Desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
  - ✓ Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
  - ✓ Limpeza de fossa séptica;
  - ✓ Problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- 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;
- Materiais, peças e acessórios;
- Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de atendimento.

**Limite:** R\$200,00 (Duzentos Reais) por evento, sendo até 2 (dois) acionamentos na vigência.

**ELETRICISTA (RESIDENCIAL)**

Para resolução emergencial de danos na parte elétrica da residência cadastrada, A Assistência 24 horas providenciará o serviço de eletricitista. O cliente deverá solicitar o serviço pela Central de Atendimento, disponível 24 horas por dia, que se responsabilizará pelas despesas com mão de obra para execução de reparos emergenciais. O serviço se restringe a

dispositivos elétricos aparentes como: disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves facas, tomadas interruptores e trocas de torneiras elétricas (não blindadas).

**Exclusões:**

- ✓ Quebra de parede, teto ou piso;
- ✓ Troca ou Instalação de fiação;
- ✓ Portão elétrico ou eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico;
- ✓ Locação de andaime;
- ✓ Eventos causados por falta de manutenção adequada bem como aquelas que, embora cobertos pelas condições gerais citadas acima, são objeto de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.
- ✓ Assistência à imóveis em construção, reconstrução, reforma e casas de veraneio;
- ✓ Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados;
- ✓ Quando os serviços não forem solicitados previamente à Central de Atendimento Fácil Assist;
- ✓ Em caso de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do cliente;
- ✓ O serviço de eletricista para residência não cobre os danos por queda de raio;
- ✓ Materiais, peças e acessórios;
- ✓ Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- ✓ Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de atendimento.

**Horário de atendimento:** Atendimento 24h

**Limite:** R\$200,00 (Duzentos Reais) por evento, sendo até 2 (dois) acionamentos na vigência.

## COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS (RESIDENCIAL)

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

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

**Exclusões:**

- ✓ Esse serviço não inclui qualquer tipo de reparo no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparo em calha, forro e beiral;
- ✓ Esse serviço não será fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador.
- ✓ Materiais, peças e acessórios;
- ✓ Custos e acionamentos acima dos limites do produto;
- ✓ Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de atendimento.

**Horário de atendimento:** Horário Comercial.

**Limite:** R\$200,00 (Duzentos Reais) por evento, sendo até 2 (dois) acionamentos na vigência.

## EXCLUSÕES GERAIS

---

Além das exclusões de cada serviço, a Assistência não concederá cobertura para:

- ✓ Empresa cadastrada com parte utilizada para fins residenciais;
- ✓ Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos involuntários, bem como operações de rescaldo; Explosões, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade, e ainda danos ou prejuízos decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- ✓ Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte de diretores, sócios e funcionários da empresa cadastrada. 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 acidente, salvo se for comprovado por parte da empresa cadastrada que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- ✓ Atos ou atividades das Forças Armadas e de Força de Segurança em tempos de paz;
- ✓ Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tornados, furacões, tsunamis, maremotos e queda meteoritos; Restituições de despesas efetuadas pela empresa cadastrada, sem a prévia autorização da Central de Atendimento;
- ✓ Quaisquer tipos de conserto em elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamento de segurança;
- ✓ Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- ✓ Custos com materiais de qualquer espécie;
- ✓ Peças e acessórios;
- ✓ Custos e acionamentos acima dos limites contratados;
- ✓ Assistência em caso de imóveis em construção, reconstrução e reforma;
- ✓ Eventos causados por falta de manutenção adequada;
- ✓ Reparo de itens localizados/instalados fora da planta cadastrada;
- ✓ Reembolso de serviços realizados sem a prévia autorização da Central de Atendimento;
- ✓ Reparo em bens que não sejam de propriedade da empresa e residência cadastrada;
- ✓ Reparos em aparelhos e/ou equipamentos que estejam na garantia do fabricante, da assistência técnica ou garantia de estendida;

Reformas que necessitem de acompanhamento de engenheiros e/ou arquitetos, bem como reformas que necessitem de projetos de qualquer natureza para sua execução

## HELP DESK (INFORMÁTICA)

- ✓ Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores: cabos, monitor, teclado, mouse, caixa de som na CPU, periféricos, etc.
- ✓ Suporte para a primeira ativação do computador;

- ✓ Orientação para a utilização das principais funções do equipamento.
  - ✓ Otimização, Softwares, Internet e e-mail.
  - ✓ Apagar arquivos desnecessários que ficam acumulados no disco rígido;
  - ✓ Desabilitar programas raramente usados e que inicializam toda vez que o computador é ligado;
- Execução dos procedimentos para melhorar o desempenho do equipamento.  
 Instalação, reparos e configurações de softwares desde que sejam licenciados;  
 Instalação de atualizações críticas para garantir o perfeito funcionamento dos softwares;  
 Instrução e auxílio para a realização de download de softwares gratuitos bem como a devida utilização deles.  
 Esclarecimento de dúvidas e auxílio na navegação da internet;  
 Orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (Outlook, Mozilla, etc.).  
 Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre o seu funcionamento;  
 Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;  
 Instrução para realização da primeira varredura (escaneamento) junto com o usuário de forma a criar uma rotina saudável de antivírus.  
 Detecção, por telefone, do problema do equipamento. Diagnóstico da eventual peça defeituosa. Caso seja constatado que o problema é hardware, orientamos o cliente a procurar uma assistência técnica de confiança.  
 Configuração do computador para navegação através da banda larga e conexão discada;  
 Instalação e configuração da rede doméstica com fio (wired) ou sem fio (wireless);  
 Indicação dos melhores equipamentos disponíveis no mercado e a solução ideal, de acordo com cada necessidade;  
 Configuração da banda larga, garantindo a segurança do acesso;  
 Suporte e configuração da proteção da rede evitando o ataque de hackers e pessoas mal-intencionadas.  
 Instrução passo a passo para a realização de cópias dos arquivos em Pen Drive, CD DVD e HD externo;
- ✓ Auxílio na restauração dos arquivos.
  - ✓ Instrução para a instalação e configuração de iPod, MP3/MP4 player, câmera digital, impressora, scanner ou qualquer acessório;
  - ✓ Auxílio para descarregar fotos da câmera digital no computador e vice-versa;
  - ✓ Auxílio para descarregar músicas do MP3 no computador, além de outras facilidades.

**Observação:** Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para Notebooks, desktops e netbooks, com as configurações mínimas: processador Pentium IV, memória de 1GB e HD de 80GB; para aplicativos dos sistemas operacionais Windows (a partir da versão XP), Linux e IOS e para programas originais e homologados pelo fabricante.

#### Exclusões:

- ✓ Visita de técnico especializado;
- ✓ Suporte para Softwares não licenciados;
- ✓ Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- ✓ Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- ✓ Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;

Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);

- ✓ Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- ✓ Mídia para backup (CD, DVD, etc.);
- ✓ Suporte presencial.

**Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00.

**Horário de atendimento:** atendimento 24h.

**Limite:** Ilimitado



## ASSISTÊNCIA FUNERAL

## DEFINIÇÕES FUNERAL

---

Todos os serviços são prestados em todo território nacional.

### USUÁRIO ASSISTÊNCIA FUNERAL

**Funeral Individual:** Assistência concedida em caso de falecimento do titular (até 75 anos incompletos – 74 anos, 11 meses e 29 dias) da apólice.

**Funeral Familiar:** Titular (até 75 anos incompletos – 74 anos, 11 meses e 29 dias) e cônjuge (vide definições de união estável e homo afetiva), filhos até 21 anos de idade ou até 24 anos quando for universitário, filhos portadores de deficiência que o torne inimputável e que sejam dependentes do cliente ou cônjuge, desde que em conformidade com o regulamento do Imposto de renda.

### MORTE NATURAL

Causada segundo a própria lei da vida, quando a causa mortis é a senilidade extrema ou moléstia.

### MORTE PROVOCADA OU VIOLENTA

Quando a causa mortis é provocada por mecanismo externo, seja ele suicida, homicida ou acidental.

### CARÊNCIA

Deverá ser cumprida uma carência de 30 (trinta) dias a partir da adesão em caso de morte natural.



## UNIÃO ESTÁVEL

Nos termos da Lei n.º 9.278 de 10 de maio de 1996, a União estável consiste no reconhecimento como entidade familiar, a convivência duradoura, pública e contínua, de um homem e uma mulher, estabelecida com objetivo de constituição de família. São provas aceitáveis:

- ✓ Declaração de Imposto de Renda do cliente, onde consta o companheiro como dependente;
- ✓ Disposições testamentárias; Certidão de nascimento de filhos havidos em comum;
- ✓ Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;
- ✓ Procuração reciprocamente outorgada;
- ✓ Conta bancária conjunta;
- ✓ Registro em associação de qualquer natureza onde conste o interessado como dependente/companheiro do cliente falecido ou vice-versa;
- ✓ Apólice, na qual conste o titular falecido como instituidor e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- ✓ Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conte o cliente falecido como responsável ou vice-versa;
- ✓ Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.);
- ✓ Quaisquer documentos que possam levar à firme a convicção da união estável entre o interessado e o cliente falecido.

## UNIÃO HOMO AFETIVA

- ✓ Consiste na união entre dois indivíduos do mesmo sexo. São provas aceitáveis:
- ✓ Contrato de Homo afetividade registrado em cartório;
- ✓ Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;
- ✓ Conta bancária conjunta;
- ✓ Correspondências no mesmo endereço (fatura de cartão de crédito, conta de luz, água ou telefone, etc.).

## EVENTO PREVISTO

- ✓ Morte Natural ou Acidental;
- ✓ O acompanhamento de um membro da família será solicitado, caso a legislação local exija;
- ✓ Qualquer importância monetária que ultrapassar este limite será de responsabilidade da família e/ou responsável pelo usuário.

## SERVIÇOS FUNERAL

### ASSISTÊNCIA FUNERAL (INDIVIDUAL / FAMILIAR)

A prestação de serviços pela Fácil Assist será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento.

Para ter direito aos serviços a seguir, o familiar deverá acionar a Fácil Assist, desde o início do sinistro, para que a mesma realize e coordene todos os procedimentos cabíveis.

Em nenhuma hipótese deverá a família encomendar diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob a pena de arcar com os ônus daí decorrentes, pelos quais não se responsabilizará a Fácil Assist.

Não será realizado qualquer reembolso decorrente das despesas comprovadas com os serviços aqui descritos, caso a central 24h não seja acionada e após a obtenção de autorização.

### DOCUMENTAÇÃO

Após o funeral fica acordado que o familiar do usuário deverá entregar ao prestador as cópias autenticadas das seguintes documentações:

- Certidão de óbito;
- Registro geral;
- CPF e as cópias simples do contracheque (em caso de falecimento do usuário titular para recebimento de cesta alimentação).

### ASSESSORIA PARA AS FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Será feito o acompanhamento durante o funeral por atendentes in loco.

**URNA:** de madeira com ou sem visor, padrão standard e ornamentação com flores da época e véu simples para cobrir o corpo.

**VEÍCULO:** carro fúnebre dentro do município de residência.

**VÉU:** véu simples para cobrir o corpo.

**CAPELA:** locação em salas velatórias públicas. Caso seja realizado em salas particulares os valores deverão ser similares aos das salas públicas.

**CREMAÇÃO:** Serviço executado apenas nas cidades que possuem disponibilidade para a realização. A Assistência arcará com os custos equivalentes aos dos crematórios públicos, caso a família opte pelo serviço particular. As cinzas serão encaminhadas para a cidade domiciliar da família. As despesas com passagens e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Cremação correrão por conta da família.

**DOCUMENTAÇÃO:** registro em cartório com guia e certidão. Será fornecida uma cópia da certidão de óbito.

**FLORES:** 01 (uma) coroa de flores média e 1 arranjo de flores para decoração da sala de velório.

**PREPARAÇÃO DO CORPO:** banho, barba, vestimenta (ato de vestir), etc. (higienização básica mais preparação e tamponamento).

**PRESENÇA:** livro ou folha para assinaturas.

**PARAMENTOS:** jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório, bem como os aparelhos de ozona.

**SEPULTAMENTO:** em túmulo (ou jazigo) no jazigo da família com pagamento da taxa de sepultamento, desde que a mesma seja compatível com os custos da taxa dos cemitérios públicos. Não está prevista a locação de Jazigo.

**TRASLADO:** transporte do corpo do local onde ocorreu o óbito para o velório e até o local de sepultamento no Brasil, por meio de transporte mais adequado, em urna mortuária apropriada. A Fácil Assist determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local.

O traslado será fornecido apenas quando o óbito ocorrer fora do município de residência do cliente (a), constante na apólice; caso o óbito ocorra dentro do município de residência não será fornecido este serviço.

Correrão por conta da família as despesas que excedam o custo arcado pela XXXX em virtude de modificação do traslado proposto por esta última. As despesas com passagem e hospedagem correrão por conta da família.

**TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES:** A Fácil Assist transmitirá mensagens de caráter urgente, relacionadas aos serviços que serão prestados, mediante solicitação da família do cliente (a).

**RELIGIÃO OU CREDO:** Todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

#### **Como acionar o serviço:**

- ✓ Ocorrendo o falecimento do titular, a família deverá contatar a Central de atendimento, para fornecer todas as informações necessárias à definição do tipo de serviço adequado à situação, inclusive sua perfeita identificação e o local e número do telefone onde se encontram, para contato de retorno.  
Os familiares do titular deverão satisfazer, sempre que necessário, os pedidos de informação solicitados pela Central de atendimento e remeter-lhe prontamente todos os avisos, convocações ou citações que receberem.
- ✓ A Assistência 24h não fará qualquer tipo de reembolso que não tenha sido previamente por ela autorizado, e também não será responsável por falhas na prestação dos serviços ou por não conseguir prestar os serviços solicitados em casos de força maior, tais como greves, manifestações populares, estados de calamidade pública, enchentes e catástrofes naturais, ou ainda na inexistência dos já citados serviços na região de ocorrência.

**Horário de atendimento:** 24 horas

**Limites:** Valores de acordo com o Plano contratado, individual ou familiar.

R\$3.000,00 (Três mil reais) individual ou familiar

R\$5.000,00 (Cinco mil reais) individual ou familiar

### **EXCLUSÕES GERAIS FUNERAL**

- ✓ A Assistência 24 horas não assumirá qualquer responsabilidade referente ao ato de exumação e destino dos ossos.  
Roupas em geral;  
Missa de 7º dia;  
Cópia de documentação;

- ✓ Café;
  - ✓ Bebidas;
  - ✓ Refeições em geral;
  - ✓ Compra de Jazigo;
  - ✓ Confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
  - ✓ Lapidés e/ou gravações;
  - ✓ Cruzes;
  - ✓ Reforma em geral no jazigo;
  - ✓ Exumação de terceiro em jazigo da família;
  - ✓ Custo de capela, sepultamento e cremação superior aos praticados pelo Município;
  - ✓ Despesas de qualquer natureza que não estejam relacionadas diretamente com o funeral, sem autorização da Central de Atendimento, não previstas nestas Condições.
  - ✓ Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz;
  - ✓ Despesas decorrentes de confecção, manutenção e ou recuperação de jazigos;
  - ✓ Aquisição de sepultura, Jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se encontra os cadáveres), etc.
- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
- Suicídio do titular, dependentes e agregados, quando cometido durante os dois primeiros anos de vigência da apólice;
- Sepultamento de membros.
- Reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família e não autorizada pela Central de Atendimento.

## CARTÃO ALIMENTAÇÃO

Em caso de falecimento do beneficiário a família ou herdeiro legal receberá por período determinado um cartão alimentação contendo uma quantia previamente definida.

Este serviço visa garantir, em caso de falecimento do titular, o fornecimento de um cartão alimentação, pelo período de 6 (seis) meses, à sua família ou a pessoa por ele indicada.

O cartão alimentação, será fornecido no formato de créditos mensais carregados num cartão magnético, que será entregue à família do titular em até 10 (dez) dias após a solicitação do serviço à Central de Atendimento.

De posse do cartão magnético, o(s) beneficiário(s) passa(m) a contar com total autonomia para escolher e adquirir pessoalmente os itens (alimentos) que deverão compor a cesta básica, observado, no entanto, o que segue:

- ✓ A compra somente poderá ser feita em estabelecimento credenciado em todo o território nacional, devidamente identificado com um selo específico da empresa prestadora do serviço;  
O limite máximo mensal dessa despesa é de até R\$ 200,00 (Duzentos);  
Os valores dos créditos eventualmente não utilizados são cumulativos – ou seja, quando houver saldo no cartão por ocasião da recarga mensal, serão somados ambos os valores, perfazendo um crédito superior ao que foi efetivamente carregado no cartão;
- ✓ A utilização dos créditos é feita por meio de senha pessoal entregue juntamente com o cartão, sendo possível o bloqueio do mesmo em caso de sua perda ou roubo, mediante comprovação com boletim de ocorrência policial, evitando-se, assim, débitos

indevidos. Para tanto, é necessário entrar em contato imediatamente com a Central de Atendimento para solicitar o bloqueio do cartão.

Exclusivamente em regiões onde não haja estabelecimentos credenciados, o cartão magnético será substituído pela entrega física, mensal, de cestas básicas.

Para acionamento do serviço, o beneficiário deve acionar a Fácil Assist informando o falecimento, solicitando o benefício e passando todos os dados necessários e documentos para o envio do Cartão Alimentação.

Dados a serem solicitados tanto o titular como do beneficiário:

Nome completo do titular; CPF, data de nascimento e Certidão de óbito.

Documentos do beneficiário:

Nome completo do beneficiário, CPF, data de nascimento, comprovante de endereço e CEP.

**Restrições:** Os beneficiários perderão o direito ao serviço e será automaticamente cancelado nos seguintes casos:

- ✓ Omissão ou inexatidão de informações prestadas pelo cliente, em qualquer época, que sejam fundamentais para aceitação e fixação do prêmio, bem como pela manutenção do serviço pela Assistência;  
Fraude, má-fé ou atos contrários à lei praticados por parte do cliente, seus beneficiários e/ou representantes, a qualquer tempo.  
Não serão reembolsáveis quaisquer despesas de qualquer natureza relacionadas com o presente serviço, quando solicitados sem prévio contato e consentimento da Assistência.

**Limite:** R\$200,00 (Duzentos reais) mês, por um período de 6 (seis) meses.



## ASSISTÊNCIA SAÚDE

## REMOÇÃO MÉDICA-INTER HOSPITALAR

Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o usuário necessite ser transferido do hospital onde está para outro mais bem estruturado.

Fora do município de domicílio do usuário.

€ Em uma distância superior a mil quilômetros.

**Horário de atendimento:** atendimento 24hx

**Limite:** Até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e 1 (uma) utilização/ano.

## APOIO PSICOLÓGICO

É um serviço de apoio e orientação psicológica realizada por profissionais especialistas. A proposta é de proporcionar ao solicitante o alívio e reestabelecimento emocional.

### Procedimentos:

- ✓ As intervenções poderão ocorrer em caso de falecimento, acidente, alcoolismo, doença grave, drogas, depressão ou outros motivos que leve o usuário à necessidade do apoio Psicológico;
- ✓ A abordagem será sobre o problema situacional, a queixa que o solicitante trazer.
- ✓ O objetivo será a busca do alívio e reestabelecimento emocional do solicitante.
- ✓ Situações mais críticas: o segurado será orientado a dar continuidade ao tratamento.
- ✓ Opcional - Rede de profissionais: na necessidade da continuidade do apoio psicológico ou disponibilizaremos uma rede de Psicólogos e Psiquiatras para que o usuário possa optar em dar continuidade. As despesas com o tratamento serão por conta do usuário. Não há indicação de profissionais.

**Horário de Atendimento:** Integral para emergencial e das 09:00 às 19:00 para não emergencial

**Prazo de retorno:** No máximo em 24 horas, dentro do horário comercial para as solicitações não emergenciais e pronto atendimento para os Atendimentos Emergenciais.

**Observação:** Para este serviço, há fatura mínima de R\$2.500,00/mês.

**Limite:** Ilimitado

## SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

É um serviço de Orientação Nutricional realizada por Nutricionistas. A proposta é de proporcionar ao solicitante as informações necessárias para gerar orientação e informações diversas na área Nutricional.

**Cadastro Nutricional:** No preenchimento de um cadastro sobre suas informações pessoais, a Orientação Nutricional irá elaborar uma ficha nutricional personalizada (estabelecida de acordo com seu peso e altura -IMC – Índice de Massa Corpórea, seus hábitos alimentares e a média de gasto calórico diário), conforme com as informações fornecidas para orientação e acompanhamento do usuário.

**Consulta Calórica:** Enviaremos ao usuário, um guia de valores calóricos alimentares, de alimentos in natura e industrializados além de um comparativo de produtos de uma mesma categoria e diferentes porções de um mesmo tipo de alimento.

**Dicas sobre alimentação saudável:** Orientaremos o usuário a identificar e avaliar seus hábitos alimentares, do que lhe é benéfico ou não e enviará dicas de alimentação saudável.

**Variações de Cardápios:** A Orientação Nutricional, de acordo com as suas condições temporais do cotidiano, enviará sugestões criativas e fáceis de cardápios para ajudá-lo no dia a dia.

**Horário de Atendimento:** Horário Comercial, de segunda à sexta, das 09:00 às 19:00.

**Limite:** 6 utilizações/ano.

## ORIENTAÇÃO FITNESS

O serviço de “Orientação Fitness” tem por objetivo orientar e esclarecer as dúvidas sobre programas e práticas de atividades físicas tanto para iniciantes como para praticantes, assim como incentivar a prática consciente de exercícios e adequá-los a rotina do beneficiário, proporcionando que busque estar de bem com a vida!

- ✓ Personal “4U” (São atividades direcionadas às características pessoais do usuário):
  - Breve avaliação do condicionamento físico;
  - Escolhendo a atividade física ideal para seu perfil;
  - Orientações específicas para:
    - Crianças e adolescentes;
    - Idosos;
    - Gestantes;
    - Pessoas com dificuldades Físicas e Obesos.

Fique atento!

- Dicas e orientações sobre a prática de atividades físicas.
- Temas como excesso e falta da prática de exercícios e suas consequências.
- Dúvidas sobre tipos de produtos ou equipamentos, como utilizar, a necessidade da compra, vestimentas adequadas, etc.
- ✓ Vamos praticar e aprender?
  - Calendário com as principais atividades relacionadas às práticas de atividades físicas (corridas, caminhadas, palestras, feiras, etc.).

Relação de Academias:

- As principais academias da sua região para o usuário escolher.

**Observação:** Para este serviço, há fatura mínima.

**Horário de atendimento:** Horário Comercial, de segunda à sexta, das 09:00 às 19:00.

**Limite:** 2 (duas) utilizações por vigência ou de acordo com a necessidade do cliente.



## DESCONTO EM MEDICAMENTOS

Com este Programa, os Associados poderão adquirir remédios com desconto em diversas farmácias, basta apresentar Documento de Identidade, o Cartão de Identificação e a receita médica, se necessário (de acordo com a legislação vigente) nas farmácias da rede credenciada. Além dos descontos, este Programa de benefícios de medicamentos visa à continuidade e o fornecimento de informações e serviços que auxiliem no tratamento adequado das doenças.

**Regras do programa:** É obrigatória a apresentação na farmácia, do Cartão de Identificação e a receita médica, se necessário (de acordo com a legislação vigente). Caso o Associado esteja impossibilitado de se dirigir à farmácia, outra pessoa poderá comprar os medicamentos de posse de seu cartão e sua receita médica.

**Observação:** O cartão é de uso pessoal e intransferível (ou seja, uma receita em nome de outra pessoa não terá o desconto usando o seu cartão). No caso de compra de medicamentos não tarjados (de uso livre) será dispensada a apresentação da receita médica.

**Descontos:** Para os medicamentos de referência e genéricos constantes da lista, são concedidos descontos de 15% a 60% sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor. As listas oficiais publicadas estão disponíveis nas farmácias. Para os demais medicamentos valerá o preço promocional. O desconto não é cumulativo com eventuais promoções.

**No médico:** O Associado deverá informar ao médico que faz parte de um programa de benefícios de medicamentos e solicitar que ele consulte os medicamentos da lista deste Programa, para verificar se é possível receitar um deles para seu tratamento. Quando receber a receita, o Associado deverá verificar se a data, nome e número do CRM do médico estão legíveis, pois esses dados serão checados no momento da autorização na farmácia. As receitas poderão ser prescritas por qualquer médico registrado no Conselho Regional de Medicina (CRM).

**Horário de atendimento:** atendimento 24h.

**Limite:** Ilimitado

(Sem fatura mínima se não precisar identificar estipulante ou R\$ 1.000,00/mês, se precisar identificar).

## PROGRAMA DE ACESSO A CONSULTAS E EXAMES MEDICOS E ODONTOLÓGICOS

Trata-se de um programa que permite realizar consultas médicas, odontológicas e exames, disponibilizando uma rede de profissionais e serviços credenciados que atendem diversas áreas da medicina tradicional com preços especiais que chegam a até 70% de desconto dos preços normais.

O produto não possui carências, limitação por idade (titular e cônjuge) e doenças preexistentes. O pagamento referente às despesas com consultas e exames é realizado pelo cliente através de cartão pré-pago virtual cujo pagamento pode ser realizado por boleto, cartão de crédito em até 12x, débito em conta, ou depósito identificado.

Os agendamentos das consultas e exames devem ser feitos através Central de Atendimento, site, WhatsApp e aplicativo.

Rede Conveniada (disponível para consulta na web):

- ✓ Presença em todos os estados brasileiros;
- ✓ Mais de 500 cidades com rede de atendimento;
- ✓ Mais de 20 mil serviços de saúde disponíveis;
- ✓ Mais de 6.000 unidades de atendimento da rede credenciada Tem para marcar consultas, exames médicos e odontológicos com descontos;

Mais de 57 mil parceiros em + de 1.000 cidades com rede referenciada de saúde.

**Horário de atendimento:** atendimento 24h.

**Limite:** Ilimitado.

## INSPEÇÃO SÊNIOR

### **Orientação e dicas sobre cuidados domésticos:**

O profissional analisará os cômodos e indicará serviços que possam trazer melhorias para evitar acidentes domésticos;

### **Remanejamento de móveis:**

Envio de profissional para remanejamento de móveis para evitar acidentes, desde que no mesmo cômodo e não necessite desmontagem;

### **Instalação de assento dentro do box:**

Instalação de assento dentro do box conforme altura e tamanho necessário para adaptação;

### **Instalação de Barra de Segurança:**

Mão de obra para instalação de barra de apoio para banheiro (vaso sanitário e/ ou box);

### **Luz de Emergência:**

Instalação de luz de emergência nos principais cômodos;

### **Rampas:**

Mão de obra para construção de rampas de acesso à residência (altura 3 ou 4 degraus) próximos à porta de entrada, garagem e quintal.

### **Serviços gerais:**

Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos, penduradores e mensageiros do vento), kit de banheiro e varões de cortina. Até 05 unidades;

## Instalação de Ventilador de Teto:

Mão de obra para instalação do ventilador. Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria.

**Limite:** de 01 aparelho.

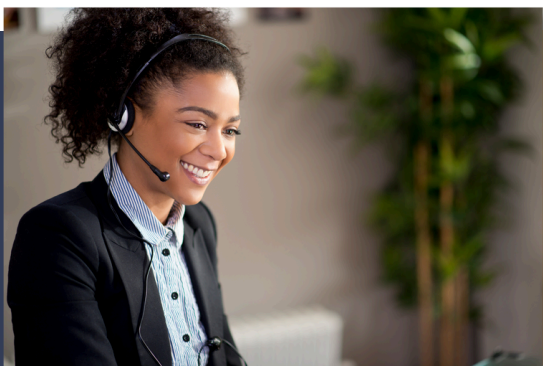
**Observação:** Os custos dos materiais serão de responsabilidade do usuário; O usuário escolherá alguns dos serviços respeitando o limite de até 3 itens e 1 utilização a cada 12 meses.

## EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência:

Serviços providenciados diretamente pelo usuário;

- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da FÁCIL ASSIST ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.



## REDE DE DESCONTOS E VÍTIMAS DE CRIME

## ASSISTÊNCIA VÍTIMAS DE CRIME

### MEIO DE TRANSPORTE EMERGENCIAL:

Em caso de Roubo ou Furto de veículo, em que seja necessária a locomoção do BENEFICIÁRIO até o Órgão Público mais próximo, ou qualquer outro local de conveniência do usuário, ou ainda quando o mesmo esteja impossibilitado de realizá-la por seus próprios meios, a assistência 24 horas providenciará um táxi para que o BENEFICIÁRIO possa tomar as providências referentes ao

**Limite:** Serviços limitados a 2 (duas) intervenções por ano por cliente, até R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção.

### DESPACHANTE:

Em consequência de roubo ou furto de documentos pessoais do BENEFICIÁRIO, a assistência 24 horas indicará um despachante profissional, para expedição de 2ª via de Carteira de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação e CPF, obedecendo aos critérios e leis vigentes para sua obtenção, mediante comprovação documentada.

**Limite:** Serviços limitados a 2 (duas) intervenções por ano por cliente, até R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção (oferecer reembolso nestes casos).

### CADASTRO DO VEÍCULO NO CNVR:

(Cadastro nacional de Veículos Roubados)

Em caso de roubo ou furto do veículo, mediante comprovação documentada, sendo este propriedade do BENEFICIÁRIO, a assistência 24 horas se responsabilizará pelo cadastramento do mesmo no Cadastro Nacional de Veículos Roubados.

**Limite:** Serviços limitados a 2 (duas) intervenções por ano por cliente.

### BLOQUEIO DE CARTÕES:

Cartões de crédito, indicando o número de telefone para cancelamento dos mesmos.

**Limite:** Serviços limitados a 2 (duas) intervenções por ano por cliente.

### BLOQUEIO DA LINHA DE TELEFONE CELULAR:

Fornecimento de telefones de concessionárias para que o usuário possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.

**Limite:** Serviços limitados a 2 (duas) intervenções por ano por cliente.

### **ORIENTAÇÃO E ENVIO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTOS:**

No caso de perda ou roubo de documentos em decorrência de atos violentos, a Central de Assistência fornecerá ao Usuário informações e orientações para a obtenção de documentos provisórios ou definitivos necessários ao prosseguimento da viagem.

**Limite:** Serviços limitados a 2 (duas) intervenções por ano por cliente.

### **TRANSMISSÃO DE MENSAGENS:**

A Central de Assistência garante a transmissão de mensagens urgentes, realizadas por telefone, do Usuário desde que se refiram a quaisquer dos eventos referentes às modalidades de prestação previstas neste regulamento.

**Limite:** Serviços limitados a 2 (duas) intervenções por ano por cliente.

### **CHAVEIRO EM CASO DE ROUBO DAS DA RESIDÊNCIA:**

Em caso de roubo ou furto de chaves da residência ou tentativa de arrombamento de

portas, será disponibilizado um profissional para reparo ou confecção de uma cópia das chaves.

**Limite:** Serviços limitados a 2 (duas) intervenções por ano por cliente, até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção.

### **CHAVEIRO EM CASO DE ROUBO DAS CHAVES DO VEÍCULOS:**

(sem cobertura para confecção de chaves codificadas)

Se o Veículo do Usuário não puder ser aberto e/ou acionado em razão da perda das chaves em decorrência de Atos Violentos enviará um chaveiro para as providências necessárias, sempre que esteja em Território Nacional.

Este serviço somente estará disponível para veículos que utilizem fechaduras e chaves tradicionais.

**Limite:** Serviços limitados a 2 (duas) intervenções por ano por cliente, até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção.

## ABRANGÊNCIA DAS OFERTAS

A rede de convênios possui vantagens espalhadas em todo país. Veja abaixo a separação

por porcentagem.

- ✓ 51%. Nacionais
- ✓ 41% São Paulo
- ✓ 8%. Outras localidades

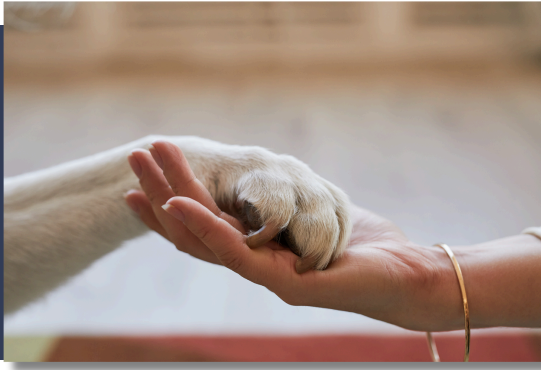
### PRODUTOS E SERVIÇOS DA REDE DE DESCONTO PARA SUA EMPRESA

- ✓ Plataforma com comunicação integrada entre sistemas para base de até 25.000 usuários com starts escalonaria;
- ✓ Personalização que preserva a identidade visual e branding do cliente;
- ✓ Aplicativo móvel com as mesmas funções da versão desktop;
- ✓ Serviço de implantação da ferramenta, incluindo as parametrizações iniciais e treinamentos online ilimitados de usuários administradores;
- ✓ Dashboards com ranking de ofertas e gráficos com demonstrativo de acessos completo;
- ✓ Relatório das campanhas semanais com dados de acesso;
- ✓ Administração e manutenção ativa da rede de convênios sob administração atuante
  
- ✓ Atualização de novas versões;

## EXCLUSÕES GERAIS

---

Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados.



## ASSISTÊNCIA PET



## DEFINIÇÕES

---

### ABRANGÊNCIA

Todos os serviços são prestados em todo território nacional.

### LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS

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

### USUÁRIOS

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

### ANIMAL DOMÉSTICO

Considera-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao usuário, limitado a cães e gatos. Não são considerados animais domésticos aqueles destinados a competições e os silvestres.

### PRESTADORES

Pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da FÁCIL ASSIST, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

### DOMICÍLIO DO USUÁRIO

Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

### CENTRAL DE ASSISTÊNCIA

Central de Atendimento da FÁCIL ASSIST, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos Associados, 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.

### ASSISTÊNCIA

Serviço que será prestado pela Fácil Assist Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

### PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

## TRANSPORTE EMERGENCIAL

Remoção do animal doméstico, em consequência de acidente ou doença súbita para uma clínica veterinária mais próxima ou indicada pelo usuário, desde que este não tenha condições físicas ou psicológicas de fazê-lo.

**Observação:** Caso o usuário não tenha condições de buscar seu animal após alta do veterinário responsável, providenciaremos seu retorno à residência, conforme limite contratado. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento;

### Exclusões:

- Estão excluídos os serviços solicitados realizados pelo usuário sem prévio consentimento da central de atendimento;
- Excluem-se deste serviço despesas com partos, próteses, gravidez, fisioterapia e tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento;

**Horário de atendimento:** 24 horas.

**Limite:** R\$100,00 (Cem reais) – 1 (um) intervenção / ano.

## VETERINÁRIO EMERGENCIAL

Despesas com cirurgias e medicamentos, em consequência de acidente ou doença súbita, forem necessários cuidados médico-veterinário.

**Observação:** Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento;

### Exclusões:

- Estão excluídos os serviços solicitados realizados pelo usuário sem prévio consentimento da central de atendimento;
- Excluem-se deste serviço despesas com partos, próteses, gravidez, fisioterapia e tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento.

**Horário de atendimento:** 24 horas

**Limite:** R\$250,00 (Duzentos e cinquenta reais) – 1 (um) intervenção / ano.

## CONSULTAS VETERINÁRIAS

Consulta veterinária a disposição do usuário, na rede credenciada, para o animal de estimação.

**Observação:** Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade do usuário.

### Exclusões:

- Excluem-se deste serviço despesas com partos, próteses, gravidez, fisioterapia e tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente à solicitação de atendimento.
- Estão excluídos os serviços solicitados realizados pelo usuário sem prévio consentimento da central de atendimento.

**Horário de atendimento:** Horário Comercial da Clínica.

**Limite:** 1 (uma) intervenção / ano.

## CONSULTA VETERINÁRIA EMERGENCIAL

Em consequência de uma emergência (acidente ou doença súbita), a Assistência providenciará, através da sua rede credenciada, a consulta veterinária emergencial, além dos exames e medicamentos necessários para o animal assistido, respeitando o limite de utilização contratado.

**Observação:** Para o serviço ser realizado é necessária a presença do usuário ou outro responsável pelo animal no momento do atendimento. Caso os custos excedam o limite preestabelecido, o usuário será informado e poderá escolher realizar o serviço ou não. Caso aceite realizar o serviço, o valor que exceder a cobertura será de responsabilidade exclusiva do usuário.

**Limite:** Sem limite

## INFORMAÇÕES SOBRE VACINAS

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as vacinas necessárias ao seu animal de estimação e época para aplicação, além de locais e datas de vacinações públicas.

**Limite:** Sem limite

## APLICAÇÃO DE VACINAS:

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o envio de um profissional de uma Clínica Veterinária credenciada para executar a aplicação de vacinas no seu animal de estimação.

**Limite:** Sem limite

## ENVIO DE RAÇÃO

Envio de ração à residência do usuário.

**Observação:** O custo da ração é de responsabilidade do usuário; É necessário que no momento do atendimento o usuário saiba a marca, o tipo e o peso do produto.

**Exclusões:** Serviços solicitados realizados pelo usuário sem prévio consentimento da central de atendimento.

**Horário de atendimento:** Horário do estabelecimento.

**Limite:** R\$50,00 (Cinquenta reais) – 1 (um) intervenção / ano.

## AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ:

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para solicitar o agendamento de serviço de leva e traz do seu animal de estimação até o local necessário (clínicas veterinárias, banho e tosa, hotel).

**Limite:** Sem limite

## INFORMAÇÃO SOBRE RAÇAS:

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre as raças de cães existentes no Brasil e suas principais características.

**Limite:** Sem limite

## INFORMAÇÃO SOBRE VENDA DE FILHOTES:

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de venda de filhotes.

**Limite:** Sem limite

## INDICAÇÃO DE BANHO E TOSA:

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre os locais que dispõem de serviço de banho e tosa, horário de funcionamento e preços.

**Limite:** Sem limite

## HOSPEDAGEM

Despesas com hospedagem do animal doméstico, em estabelecimento mais próximo e adequado, em consequência de acidente ou doença do usuário, impossibilitando de cuidar de seu animal.

**Observação:** Medicamento ou outras despesas extras que não façam parte da diária serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

**Exclusões:** Serviços solicitados realizados pelo usuário sem prévio consentimento da central de atendimento.

**Horário de atendimento:** Horário do estabelecimento.

**Limite:** Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia – até 4 (quatro) diárias – 1 (uma) utilização/ano.

## INFORMAÇÕES GERAIS:

Sempre que necessário, o usuário poderá utilizar nossa Central de Atendimento para se informar sobre serviços e locais úteis ao seu animal como: locais de pet shop, *spa* canino, hotéis, adestramento, reiki, laboratórios, convênios, produtos veterinários, farmácias, entre outros.

**Limite:** Sem limite.

## FUNERAL

Despesas com a organização do funeral, cremação ou enterro do animal de estimação do usuário.

**Observação:** Para o fornecimento da assistência é necessária a presença do usuário ou responsável pelo animal no momento do atendimento.

**Horário de atendimento:** Horário do estabelecimento.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por ano e 1 (uma) intervenção/ano.

## EXCLUSÕES GERAIS

---

A Fácil Assist não será responsável pelos reembolsos por gastos do usuário nas seguintes situações:

- ✓ Serviços solicitados diretamente pelo usuário sem prévio consentimento da Central de Atendimento.  
Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do usuário, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do usuário ou causados por má fé;  
Acontecimentos ou consequências resultantes de morte ou sacrifício induzido ou lesão no animal, causado pelo usuário;  
Danos sofridos pelo usuário em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem recomendação veterinária;  
Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento.  
Despesas com partos, próteses ou gravidez do animal de estimação;  
Despesas com fisioterapia;  
Despesas extras da estadia como: ração, medicamento e todas aquelas que não estejam inclusas no custo da diária.

 @eqseguros

# NOSSOS CONTATOS

## Fale com nossos especialistas EQ Seguros

 **E-mail:**

[atendimento@eqseguros.com.br](mailto:atendimento@eqseguros.com.br)



### ATENDIMENTO

(62)3572-6000  
(2ª a 6ª feira das 8:30h às 17:30h)



### OUVIDORIA

0800 703 1989  
Atendimento ao portador de deficiência  
auditiva e/ou fala  
0800 201 1838



### SAC ASSISTÊNCIAS

0800 721 3210  
(11) 2104 5544  
(2ª a 6ª feira das 8:30h às 17:30h)