

SEGURO RESIDENCIAL da CAIXA
Manual de Assistência

CAIXA
SEGUROS

SEGURO RESIDENCIAL da CAIXA MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Processo SUSEP 15.414.001780/2005-33

Versão: 04/2010

ÍNDICE

RESUMOS DAS CONDIÇÕES OFERECIDAS.....	4
I CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR EM CASO DE SINISTRO	7
■ ARTIGO 1º – DEFINIÇÕES	7
■ ARTIGO 2º – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO	9
■ ARTIGO 3º – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA EM CASO DE SINISTRO	9
II CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR EM CASO DE PROBLEMA EMERGENCIAL	13
■ ARTIGO 1º – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA EM CASO DE PROBLEMA EMERGENCIAL.....	13
III CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES 24 HORAS E INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS.....	17
■ ARTIGO 1º – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA PARA SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES 24 HORAS E INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS.....	17
■ ARTIGO 2º – LIMITE TERRITORIAL	17
■ ARTIGO 3º – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO	17
■ ARTIGO 4º – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA AOS VEÍCULOS E PESSOAS.....	18
■ ARTIGO 5º – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR	19
■ ARTIGO 6º – SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA	20

IV	CONDIÇÕES GERAIS DA REDE DE BENEFÍCIOS EM FARMÁCIAS, VÁLIDO PARA O PRODUTO CAIXA SEGURO RESIDENCIAL EXCLUSIVO, COMERCIALIZADO PARA ECONOMIÁRIOS	29
■	ARTIGO 1º – DEFINIÇÕES	29
■	ARTIGO 2º – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO	29
■	ARTIGO 3º – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA DA REDE DE BENEFÍCIOS EM FARMÁCIAS.....	30
■	ARTIGO 4º – EXCLUSÕES DA REDE DE FARMÁCIAS.....	31
V	EXCLUSÕES	31
VI	COMUNICAÇÃO	32
VII	FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	32
VIII	INACUMULABILIDADE	33
IX	SUB-ROGAÇÃO	33
X	CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	33

RESUMO DAS CONDIÇÕES OFERECIDAS

A Assistência Dia & Noite disponibiliza serviços para situações distintas:

- Em casos de sinistro;
- Para solução de problemas emergenciais;
- Serviços de informações 24 horas e indicação de profissionais;
- Conserto de aparelhos linha branca*;
- Rede de benefícios em farmácias*.

Conheça a seguir os serviços e limites para cada uma dessas situações.

SINISTRO:

Caso ocorra algum evento previsto no contrato de seguro e que, legalmente, obrigue a Seguradora a indenizar o Segurado dos gastos dele decorrentes, a CAIXA SEGUROS disponibilizará os seguintes serviços, observando-se os limites máximos de utilização.

ASSISTÊNCIA EM CASO DE SINISTRO	LIMITES
Chaveiro (roubo ou furto da residência do beneficiário)	R\$ 200,00 por ocorrência e 2 (duas) utilizações por ano.
Serviços hidráulicos	
Serviços de vidraceiros	
Serviços de eletricitas	
Serviço de limpeza	
Cobertura provisória de telhado	
Segurança e vigilância	36 horas de vigilância, R\$ 200,00 por ocorrência e 2 (duas) utilizações por ano.
Transferência de móveis	R\$ 900,00 por ocorrência e 2 (duas) utilizações por ano.
Guarda de móveis	

PROBLEMA EMERGENCIAL:

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

* Válido para o produto CAIXA Seguro Residencial Exclusivo, comercializado para economiários.

PROBLEMA EMERGENCIAL	LIMITES
Mão de obra hidráulica	R\$ 100,00 por ocorrência e 2 (duas) utilizações por ano.
Serviço de eletricitista	
Chaveiro	
Vidraceiro	R\$ 200,00 por ocorrência e duas utilizações por ano.
Desentupimento	

SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES 24 HORAS E INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS:

Os serviços oferecem diversas informações, 24 horas por dia, por meio de conexão telefônica. Oferece rede de prestadores de serviços, além de informações em casos de viagens (trânsito, hotéis, aeroportos, meteorologia); lazer (programação cultural; restaurantes, praias); finanças (bolsas de valores, cotações de moeda); saúde (farmácias, medicamentos); emergências (bloqueio de celular e cartão de crédito; localização e envio de bagagens); comodidade (floriculturas); entre outras. Consulte todas as condições na página 17.

CONCERTO DE APARELHOS DE LINHA BRANCA*:

Este é um serviço oferecido para desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos de aparelhos domésticos linha branca.

SERVIÇOS QUE PODEM SER UTILIZADOS	EVENTOS COBERTOS	TIPOS DE EQUIPAMENTOS	LIMITES
Conserto de aparelhos linha branca	Desgaste natural de componentes eletrônicos, elétricos e mecânicos.	geladeiras; freezers; máquinas de lavar roupas; máquinas de secar roupas; máquinas de lavar louças; forno micro-ondas; fogões; depuradores/exaustores de ar; fornos convencionais (exceto forminhos).	Limitado a 2 (duas) utilizações por tipo de equipamento durante a vigência do contrato. Custo de troca de peças por conta do Segurado.

* Válido para o produto CAIXA Seguro Residencial Exclusivo, comercializado para economiários.

REDE DE BENEFÍCIOS EM FARMÁCIAS*:

Benefício adicional que oferece desconto exclusivo para os economiários em farmácias, orientações sobre medicamentos e informações sobre rede credenciada.

COMODIDADE	EVENTOS COBERTOS	ABRANGÊNCIA
Desconto em farmácias	25% de desconto nos produtos de marca e 15% nos genéricos do laboratório Medley sobre o PMC dos medicamentos que constam no Formulário Referencial.	Brasil, exceto os Estados do Amazonas, Acre, Amapá, Rondônia, Roraima e Mato Grosso.
Orientação sobre medicamentos	Sem limite de orientação sobre medicamentos que constam no Formulário Referencial.	Brasil, exceto os Estados do Amazonas, Acre, Amapá, Rondônia, Roraima e Mato Grosso.
Informações sobre procedimentos, medicamentos que constam no Formulário Referencial e Rede Conveniada	Sem limite de informações sobre procedimentos, medicamentos que constam do formulário referencial, rede conveniada e procedimentos para obtenção de descontos.	Brasil, exceto os Estados do Amazonas, Acre, Amapá, Rondônia, Roraima e Mato Grosso.

* Válido para o produto CAIXA Seguro Residencial Exclusivo, comercializado para economiários.

I - CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR EM CASO DE SINISTRO**ARTIGO 1º – DEFINIÇÕES****A) ACIDENTE PESSOAL:**

Considera-se acidente pessoal o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só e independentemente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente (total ou parcial) do Segurado ou torne necessário tratamento médico. Incluem-se, ainda, no conceito de acidente pessoal as lesões decorrentes de:

- I – ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito em decorrência de acidentes;
- II – escapamento acidental de gases e vapores;
- III – alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

B) BENEFICIÁRIO:

Entende-se por beneficiário, além do Segurado, o cônjuge, ascendentes e descendentes de 1º grau do usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

C) ECONOMIÁRIO:

Funcionários da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, CAIXA SEGUROS, Fundação Nacional dos Economiários Federais (FUNCEF) e PAR Corretora de Seguros.

D) EMERGÊNCIA:

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

E) EVENTOS ASSISTIDOS:

Respeitadas as condições e requisitos de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item F.1 deste anexo, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos, desde que contratados pelo Segurado, por meio das Condições Gerais, Especiais, Particulares ou Garantias Adicionais da proposta de Seguro.

- a)** explosão e implosão;
- b)** incêndio acidental ou provocado por terceiros;
- c)** danos elétricos;
- d)** queda de raios no terreno onde está localizado o imóvel;
- e)** roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso a residência), com ou sem ação de vandalismo;
- f)** alagamento em decorrência de vazamento interno acidental;
- g)** arrombamento de portas ou janelas;
- h)** impacto de veículos que impeçam o funcionamento da residência assistida ou o acesso a mesma;
- i)** todos os demais eventos cobertos pela apólice do Seguro Residencial, respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

F) REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA:

F.1 A prestação de serviços de assistência, elencados no artigo 3º deste anexo, fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela apólice de Seguro Residencial:

- I – ocorram no período de vigência da apólice;
- II – caracterizem uma situação de emergência;
- III – decorrente de sinistro na residência coberto pela apólice;
- IV – se limitem às áreas comuns da residência;
- V – sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento.

F.2 Estão excluídos da prestação dos serviços cobertos neste anexo os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela apólice do Seguro Residencial, sejam objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

F.3 Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

G) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por residência assistida a designada na apólice do respectivo seguro.

H) USUÁRIO/SEGURADO:

Entende-se por Usuário/Segurado o titular da respectiva apólice de Seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

ARTIGO 2º – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- a)** o âmbito territorial da assistência estender-se-á ao território brasileiro, desde que respeitadas as condições do artigo 1º e observadas as exclusões deste manual;
- b)** a utilização dos serviços de Assistência, deste instrumento, dar-se-á exclusivamente durante a vigência da apólice do Seguro Residencial.

ARTIGO 3º – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA EM CASO DE SINISTRO

As coberturas relativas à residência assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

A) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS:

A ASSISTÊNCIA será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória da residência assistida em decorrência de eventos previstos, com lona ou plástico, para proteger o interior da mesma, até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

B) ENVIO DE CHAVEIRO POR ROUBO OU FURTO DA RESIDÊNCIA:

No caso de roubo ou furto qualificado da residência assistida, em que tenha havido arrombamento de janelas ou de portas de entrada e de acesso comum a ela com danificação da(s) fechadura(s), a ASSISTÊNCIA assumirá os serviços emergenciais de reparo ou substituição da(s) fechadura(s), sendo expressamente excluídos os demais danos. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

Nota: Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, além das janelas internas da residência assistida.

C) ENVIO DE ELETRICISTA:

Em caso de falta de energia elétrica na residência assistida ou em alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir. Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

Nota: Não estão incluídos nesse serviço a reparação de elementos próprios da iluminação tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

D) GUARDA DE MÓVEIS:

Complementando o serviço descrito no item H deste artigo, a ASSISTÊNCIA se encarregará da guarda de móveis e também do retorno à residência assistida, após a reparação do evento ocorrido. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 900,00 (novecentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

E) HIDRÁULICA:

A ASSISTÊNCIA enviará à residência assistida profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos em alguma das partes comuns da mesma em decorrência de vazamento interno acidental. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo de materiais e mão de obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice. A ASSISTÊNCIA não assumirá custos de reparo definitivo nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Nota: Estão excluídos desta cobertura os reparos de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, e também o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

F) SERVIÇO DE LIMPEZA:

A ASSISTÊNCIA enviará profissionais de limpeza à residência assistida que, ao ser alvo de um sinistro, se torne inabitável em consequência de ocorrência dos eventos cobertos. Nessas situações, o objetivo será recuperar superficialmente os danos para possibilitar a entrada dos moradores ou ao menos minimizar efeitos do sinistro, preparando a residência assistida para um reparo posterior definitivo. A ASSISTÊNCIA não é responsável por qualquer tipo de reparo definitivo e coloca à disposição para esse serviço 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice e com um gasto máximo limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

G) SERVIÇO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA:

A ASSISTÊNCIA providenciará os serviços emergenciais de um vigia na residência assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes em seu interior. O limite máximo para esta cobertura será de 36 horas de serviço de vigilante, até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

H) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS:

A ASSISTÊNCIA organizará a retirada de móveis e o seu transporte até o local especificado pelo Segurado, sempre que em consequência de um sinistro na residência assistida estiver inabitável e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 900,00 (novecentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

I) VIDRACEIRO:

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da residência assistida, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura. Se porventura não for possível a recuperação, o técnico fará a reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, somente o reparo emergencial. Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, por meio de materiais alternativos tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da residência assistida. Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

Nota: Está excluído desta cobertura o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da residência assistida.

II - CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR EM CASO DE PROBLEMA EMERGENCIAL

ARTIGO 1º – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA EM CASO DE PROBLEMA EMERGENCIAL

As coberturas relativas à residência assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestadas conforme descritas abaixo.

REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM CASOS DE PROBLEMA EMERGENCIAL

A prestação de serviços de assistência elencada neste artigo fica condicionada à ocorrência de eventos emergenciais previstos e cobertos pela apólice de seguro residencial, desde que:

- a)** ocorram no período de vigência da apólice;
- b)** caracterizem uma situação de emergência;
- c)** se limitem às áreas comuns da residência;
- d)** sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Serviços e relacionamento 0800 702 4000.

A) CONSERTO DE APARELHOS LINHA BRANCA*:

No caso de defeito de equipamentos relacionados abaixo, por desgaste natural dos componentes elétricos, eletrônicos ou mecânicos, a ASSISTÊNCIA enviará um profissional especializado para efetuar serviços de mão de obra, limitados a 2 (duas) utilizações para cada tipo de equipamento durante a vigência da apólice.

Estarão cobertos por esta ASSISTÊNCIA os equipamentos relacionados a seguir:

- a)** geladeiras;
- b)** freezers;
- c)** máquinas de lavar roupas;
- d)** máquinas de secar roupas;
- e)** máquinas de lavar louças;

* Válido para o produto CAIXA Seguro Residencial Exclusivo, comercializado para economiários.

- f)** forno micro-ondas;
- g)** fornos convencionais (exceto forninhos);
- h)** fogões;
- i)** depuradores/exaustores de ar.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça serão de responsabilidade do Segurado.

Nota: Estão excluídas desta ASSISTÊNCIA as residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habituais e permanentes do Segurado.

OBSERVAÇÕES:

I – este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

II – estão excluídos os serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste manual e relacionados neste item.

III – estão excluídos deste serviço os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado.

B) DESENTUPIMENTO:

A ASSISTÊNCIA enviará à residência assistida profissionais para efetuar o serviço de desentupimento de pias, sifões, ralos de banheiro e cozinha. Estão inclusos nesses serviços as despesas de envio, custo com materiais e mão de obra dos profissionais até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ano, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice. A ASSISTÊNCIA não assumirá custos de reparo definitivo nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Nota: Estão excluídos desta cobertura o desentupimento em decorrência de alagamento, inundação, obstrução/entupimento proveniente da deterioração e corrosão de tubulações; obstrução proveniente de argamassas, raízes e de equipamentos pertencentes a piscinas.

C) ENVIO DE CHAVEIRO POR PERDA OU ROUBO DAS CHAVES:

Se o Segurado não puder entrar na residência assistida devido à ocorrência de perda ou roubo de chaves, e não havendo outra alternativa viável para fazê-lo, a ASSISTÊNCIA enviará um chaveiro até a residência para que seja realizada a abertura da porta e efetuada uma cópia da chave. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

Nota: Estão excluídas desta cobertura as fechaduras de portas internas e guarda-roupas da residência assistida.

D) ENVIO DE ELETRICISTA:

Em caso de falta de energia elétrica na residência assistida ou em alguma de suas dependências devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que realizará a reparação de urgência necessário para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir. Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções por vigência.

Nota: Não está incluído nesses serviços o reparo de elementos próprios da iluminação tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, além de reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

E) HIDRÁULICA:

A ASSISTÊNCIA enviará à residência assistida profissionais para reparar o vazamento interno que causa ou possa causar alagamentos. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão de obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 100,00 (cem reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice. **A ASSISTÊNCIA não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviço de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.**

Nota: Estão excluídos desta cobertura os reparos de: torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, e também o desentupimento de banheiros, sifões, ou reparação de goteiras por má impermeabilização ou proteção das paredes externas do imóvel.

F) VIDRACEIRO:

Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns (externas) da residência assistida, a ASSISTÊNCIA enviará, com a maior brevidade possível, um profissional que fará a recuperação do elemento afetado pela ruptura. Se porventura não for possível recuperá-lo, o técnico fará a reposição imediata, ou ainda, na impossibilidade de repor o elemento imediatamente, fará somente o reparo emergencial. Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, por meio de materiais alternativos tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da residência assistida. Estão incluídos nesses serviços as despesas de envio, custos com materiais e mão de obra dos profissionais. O limite máximo para esta cobertura será de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, limitado a 2 (duas) intervenções durante a vigência da apólice.

Nota: Estão excluídos desta cobertura o reparo de qualquer tipo de vidros que façam parte do imóvel que sofram uma ruptura, mas não comprometam a segurança da residência assistida.

III - CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES 24 HORAS E INDICAÇÕES DE PROFISSIONAIS

ARTIGO 1º – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA ASSISTIDA PARA SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES 24 HORAS E INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

As coberturas relativas à residência assistida abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestadas conforme descritas abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores.

ARTIGO 2º – LIMITE TERRITORIAL

Não haverá qualquer tipo de franquia quilométrica para a utilização dos serviços de conexão telefônica para veículos, domicílio, pessoas, assim como para os serviços de informações e conveniências.

ARTIGO 3º – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial da ASSISTÊNCIA será o seguinte:

- a)** no que se refere aos serviços de Conexão Telefônica para Veículos e Pessoas – art. 4º, estender-se-ão aos fatos geradores ocorridos em todo o Território Nacional, desde que respeitadas as condições e observadas as exclusões deste manual;
- b)** no que se refere aos serviços de Conexão Telefônica Domiciliar – art. 5º, estender-se-ão a todo o Território Nacional, desde que respeitadas as condições e observadas as exclusões deste manual;
- c)** no que se refere aos serviços de informações e conveniências, a prestação se dará nas localidades definidas no art. 6º;
- d)** a utilização dos serviços de conexão veículos, domiciliar, pessoas e serviços de informações e conveniências, aqui previstas, dar-se-á exclusivamente durante a vigência da apólice.

ARTIGO 4º – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA AOS VEÍCULOS E PESSOAS

Os serviços de conexão telefônica para veículos e pessoas relativos aos Segurados abrangem as modalidades previstas neste artigo:

A) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA PARA VEÍCULOS:

- a)** remoção do veículo;
- b)** chaveiro;
- c)** socorro mecânico;
- d)** envio de combustível;
- e)** táxi;
- f)** troca de pneu;
- g)** localização e envio de peças;
- h)** locadoras de veículos;
- i)** oficinas mecânicas;
- j)** borracheiro 24 horas;
- k)** roteiro de viagem.

B) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA PARA PESSOAS:

- a)** localização e envio de bagagens;
- b)** serviço de courier.

FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os serviços de conexão telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA, e para aqueles serviços que necessitem de envio do prestador de serviços, o custo do envio e o orçamento serão de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Mediante aprovação do orçamento por parte do Segurado, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade do Segurado. Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade, local e horário de funcionamento.

ARTIGO 5º – SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR

Os serviços de conexão telefônica domiciliar relativos aos Segurados abrangem as modalidades previstas neste artigo.

A) SERVIÇOS DE CONEXÃO TELEFÔNICA DOMICILIAR:

- a)** azulejista;
- b)** baby-sitter*;
- c)** carpinteiro;
- d)** chaveiro;
- e)** desentupidor;
- f)** eletricitista;
- g)** encanador;
- h)** pedreiro;
- i)** berçário*;
- j)** serralheiro;
- k)** hotel;
- l)** faxineira (diarista);
- m)** serviço de limpeza (desobstrução do imóvel);
- n)** vidraceiro;
- o)** pintor;
- p)** segurança;
- q)** instalação de antenas de TV;
- r)** colocação de carpetes;
- s)** reformas e construções;
- t)** hotel para animais;
- u)** preços de eletrodomésticos*;
- v)** desinsetização/desratização;
- x)** descupinização.

*Os preços dos serviços serão obtidos pela internet, e a CAIXA SEGUROS não se responsabilizará pelas informações contidas nos sites.

FORMA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os serviços de conexão telefônica serão acionados por meio da ASSISTÊNCIA, e para aqueles serviços que necessitem de envio do prestador de serviços, o custo do envio e o orçamento serão de responsabilidade da ASSISTÊNCIA. Mediante aprovação do orçamento por parte do Segurado, todos os custos referentes aos serviços realizados ou eventual necessidade de troca de peças serão de integral responsabilidade do Segurado. Os serviços aqui mencionados serão acionados de acordo com a disponibilidade de local e horário de funcionamento. A ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o término do mesmo.

ARTIGO 6º – SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA

Os serviços de informações e conveniência estão divididos por tipo de assunto, conforme segue:

VIAGEM**A) CAIXA 24 HORAS:**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes aos endereços de caixas de banco 24 horas mais próximos da localidade onde está o Segurado. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelas situações de falta de comunicação e problemas de manutenção ocorridos com os caixas 24 horas indicados.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

B) FUSO HORÁRIO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes às diferenças de horários entre Estados brasileiros e outros países.

Nota: Este serviço está disponível no Brasil e no Exterior.

C) HOTÉIS:

A ASSISTÊNCIA disponibilizará sua estrutura para oferecer ao Segurado informações sobre procedimentos para reserva ou efetivação de reservas em hotéis, ficando o custo da(s) diária(s) por conta do Segurado.

Nota: A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade do hotel para o(s) dia(s) solicitado(s).

D) METEOROLOGIA:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes às condições meteorológicas no território brasileiro e no exterior. As informações serão referentes a: temperatura mínima e máxima, condições climáticas, qualidade do ar e umidade relativa do ar, referentes ao dia da consulta, e previsão para o dia subsequente da mesma.

Nota: A ASSISTÊNCIA não será responsável por qualquer mudança climática ou intempérie que ocorra após a consulta.

E) ROTEIRO CULTURAL:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes à programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos e museus da localidade solicitada.

Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional para as cidades turísticas e históricas.

F) ROTEIRO DE VIAGEM:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado um descritivo, via telefone, de roteiros de viagem com informações referentes às estradas e vias de acesso à localização solicitada.

Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional.

G) TRÂNSITO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações sobre as condições de trânsito e rotas alternativas.

Nota: Este serviço está disponível nas seguintes capitais: São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre.

H) VOOS, TEMPO DE DURAÇÃO E ESCALAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a horários de voos de linhas comerciais nacionais e internacionais, assim como informações sobre horários de check in, escalas e tempo de duração estimado para a viagem solicitada. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará por eventuais cancelamentos e atrasos dos voos.

Nota: As informações referentes aos horários de voos serão fornecidas apenas em horário comercial.

LAZER**A) CINEMAS:**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes aos endereços, horário de filmes e programação de cinemas.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

B) ESPETÁCULOS:

Em caso de solicitação de ingresso(s) para shows e teatro, a ASSISTÊNCIA disponibilizará sua estrutura para emissão, reserva e entrega do(s) mesmo(s), ficando o custo do(s) ingressos(s) e a taxa de entrega por conta do Segurado. Este deverá efetuar o pagamento em dinheiro

diretamente ao prestador responsável pela entrega dos ingressos. A solicitação deverá ser feita com antecedência mínima de 48 horas. Esta garantia abrange as cidades do Brasil e do Exterior onde o serviço encontra-se disponível.

Nota: A efetivação da(s) emissão(ões) da(s) reserva(s) será(ão) feita(s) em horário comercial e estará(ão) sujeita(s) à disponibilidade do show ou espetáculos na(s) data(s) solicitada(s).

C) PRAIAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes às condições de balneabilidade das praias do litoral brasileiro.

D) RESTAURANTES:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações sobre procedimentos para realização de reservas em restaurantes ou efetivará a reserva do mesmo, cabendo ao Segurado informar o número de pessoas, data e horário da reserva, se deseja setor de fumantes ou não. Será de responsabilidade do Segurado o pagamento de todas as despesas realizadas no restaurante.

Nota: A efetivação da reserva estará sujeita à disponibilidade de restaurante na data e horário solicitado.

E) SHOPPING E LOJAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a endereços e horário de funcionamentos de Shopping Centers e suas respectivas lojas.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

FINANÇAS**A) BOLSA DE VALORES:**

A ASSISTÊNCIA fornecerá informações sobre cotação das Bolsas de Valores do Brasil e do Exterior do dia da consulta por parte do Segurado. Este disponibilizará o número de telefone para retorno das informações que demandem uma pesquisa específica, que serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 15 minutos, contados a partir da solicitação.

B) COTAÇÃO DE MOEDAS E TAXAS DE CÂMBIO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá informações sobre cotação de moedas estrangeiras e taxas de câmbio do dia da consulta por parte do Segurado. Este disponibilizará o número de telefone para que retornem a ele as informações que demandem uma pesquisa específica. Nesse caso, serão levantadas e respondidas num prazo máximo de 15 minutos, contados a partir da solicitação. O Segurado poderá realizar a consulta referente à cotação de moedas e taxas de câmbio no Brasil e no Exterior.

Nota: As cotações serão referentes às taxas comerciais.

C) COTAÇÃO DE VEÍCULOS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a cotação de veículos nacionais e importados, novos e usados.

Nota: A informação divulgada pela ASSISTÊNCIA será uma média de cotação de mercado, portanto, servirá somente para referência ao Segurado.

SAÚDE**A) FARMÁCIAS:**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a endereços e números de telefones de farmácias no território nacional. Sempre que possível, a ASSISTÊNCIA indicará mais de uma farmácia na cidade solicitada, não se responsabilizando pelas farmácias que alterarem seu plantão sem aviso prévio.

B) INFORMAÇÕES ÁREA MÉDICA:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes a telefones e endereços dos seguintes tipos de prestadores da área médica, conforme solicitação específica do Segurado:

- a)** hospitais;
- b)** dentistas;
- c)** ambulâncias;
- d)** aeroambulâncias;
- e)** médicos;
- f)** clínicas;
- g)** funerárias.

C) MEDICAMENTOS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá o telefone para contato com rede de farmácias especializadas para serviço de envio de medicamentos.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

D) POSTOS DE VACINAÇÃO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado o endereço e as informações referentes ao horário de funcionamento de postos de vacinação mais próximos da localidade onde se encontra o beneficiário. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela eventual falta de vacinas e medicamentos nos locais indicados.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

EMERGÊNCIA

A) BLOQUEIO DE CELULAR:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado o telefone de concessionárias de aparelho celular para que o mesmo possa solicitar o bloqueio.

Nota: A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo bloqueio do aparelho e esse serviço contempla apenas a modalidade de aparelho celular pós-pago.

B) CARTÃO DE CRÉDITO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes ao procedimento para bloqueio de cartão de crédito, como também o telefone para o contato do Segurado com as respectivas administradoras dos cartões. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo bloqueio dos cartões.

C) CNVR:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado o telefone de contato do CNVR – Cadastro Nacional de Veículos Roubados, para que o Segurado possa cadastrar seu veículo. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pelo cadastramento.

D) DOCUMENTAÇÃO:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais do Segurado e também orientação para obtenção de 2ª via dos mesmos.

Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional.

E) LOCALIZAÇÃO E ENVIO DE BAGAGENS:

A ASSISTÊNCIA assessorará o Segurado na reclamação de roubo ou extravio de sua bagagem e objetos pessoais e, ainda, ajudará na gestão de sua localização. Na hipótese de recuperação, a ASSISTÊNCIA se encarregará de sua expedição até o local da viagem previsto pelo Segurado ou até o domicílio habitual do mesmo.

Nota: Correrão por conta do Segurado todos os custos envolvidos para realização do serviço.

F) SERVIÇOS PÚBLICOS/EMERGÊNCIA:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado telefones de contato de empresas de serviço público no Brasil (capitais dos Estados) abaixo relacionadas.

- a)** polícia;
- b)** Corpo de Bombeiros;
- c)** hospitais municipais;
- d)** delegacias;
- e)** prefeitura;
- f)** fórum;
- g)** cartório;
- h)** consulados/embaixadas;
- i)** cias. de eletricidade/saneamento;
- j)** aeroportos;
- k)** rodoviárias.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

COMODIDADE**A) AUTORIZADAS DE ELETRODOMÉSTICOS:**

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes ao endereço e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos.

Nota: Este serviço está disponível em todo o território nacional

B) ENTREGAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado informações referentes ao nome e telefone de empresas que realizam entrega de produtos/alimentos em domicílio. A ASSISTÊNCIA não se responsabilizará pela indisponibilidade de realização do serviço por parte dessas empresas.

Nota: Este serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Belo Horizonte e Porto Alegre.

C) FLORICULTURAS:

A ASSISTÊNCIA fornecerá ao Segurado endereços e horário de funcionamento de floriculturas.

Nota: Este serviço está disponível somente nas capitais do território nacional.

FORMA DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES E CONVENIÊNCIA

O Segurado entra em contato com a Central de Serviços e relacionamento da **CAIXA SEGUROS** e solicita o tipo de informação ou serviço de conveniência que estão descritos no quadro de serviços.

I – para as informações que demandarem uma pesquisa mais apurada por parte da ASSISTÊNCIA, será anotado o número de telefone para retorno ao Segurado em um tempo máximo de 15 (quinze) minutos;

II – para todos os serviços de conveniência que envolverem custos, será de integral responsabilidade do Segurado o pagamento desses gastos;

III – os serviços de envio, reservas e entregas estarão condicionados à disponibilidade e condições exigidas do prestador de serviços para a realização dos mesmos, sendo que a ASSISTÊNCIA não se responsabiliza por sua eventual indisponibilidade.

IV - CONDIÇÕES GERAIS DE REDE DE BENEFÍCIOS EM FARMÁCIAS, VÁLIDO PARA O PRODUTO CAIXA SEGURO RESIDENCIAL EXCLUSIVO, COMERCIALIZADO PARA ECONOMIÁRIOS**ARTIGO 1º – DEFINIÇÕES****A) DESCONTO:**

Entende-se por desconto aquele fornecido pela Rede de Farmácias conveniadas como forma de reduzir o preço dos medicamentos.

B) FORMULÁRIO REFERENCIAL:

Entende-se por Formulário Referencial a relação de medicamentos passíveis de desconto na Rede de farmácias conveniadas.

C) REDE DE FARMÁCIAS CONVENIADAS:

Entende-se por Rede de Farmácias conveniadas aquela na qual o Segurado pode obter os descontos nos medicamentos pertencentes ao Formulário Referencial. As redes de farmácias poderão ser alteradas sem prévio aviso.

D) USUÁRIO/SEGURADO:

Entende-se por Usuário/Segurado, no caso de pessoas físicas, o titular da apólice quando o titular desta for pessoa jurídica, desde que tenha residência habitual no Brasil e esteja ativo na base de dados no momento do acionamento.

ARTIGO 2º – ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

O âmbito territorial para os benefícios da Rede de Benefícios em Farmácias será o seguinte:

- a)** no que se refere à Rede de Benefícios em Farmácias, estender-se-á ao território nacional com exceção dos Estados do Amazonas, Acre, Amapá, Rondônia, Roraima e Mato Grosso;
- b)** a utilização do benefício da Rede de Benefícios em Farmácias, neste previsto, dar-se-á exclusivamente durante a vigência deste contrato.

ARTIGO 3º – GARANTIAS DE ASSISTÊNCIA DA REDE DE BENEFÍCIOS EM FARMÁCIAS

Os benefícios disponibilizados ao Segurado abrangem as modalidades previstas neste artigo e serão prestadas de acordo com as condições aqui estabelecidas.

A) DESCONTOS EM FARMÁCIAS:

O Segurado terá acesso à Rede Conveniada da ASSISTÊNCIA e deverá apresentar o seu cartão de identificação. A partir do momento de sua identificação e validação por parte do atendente da farmácia credenciada, o Segurado terá acesso a desconto de 25% sobre o PMC dos medicamentos de marca e 15% sobre o PMC dos medicamentos genéricos do laboratório Medley que constam do Formulário Referencial. Somente serão concedidos descontos para os medicamentos prescritos em receituário médico, única e exclusivamente em nome do Segurado.

CARACTERÍSTICAS DO FORMULÁRIO REFERENCIAL:

- a)** inclui medicamentos com eficácia terapêutica comprovada, reforçando sua independência clínica, promovendo sempre os medicamentos eticamente consagrados pelo mercado;
- b)** inclui somente produtos registrados e aprovados pelo Ministério da Saúde;
- c)** observa os critérios de segurança e de qualidade da OMS (Organização Mundial de Saúde) e AMB (Associação Médica Brasileira);
- d)** é uma lista perene, que prevê o fornecimento do desconto somente durante o período de validade deste contrato, não estando sujeita a eventuais promoções momentâneas ou a situações de níveis de estoque;
- e)** é uma Lista que sofre frequente análise/avaliação técnica, podendo ser alterada sem prévio aviso;
- f)** o desconto de 25% nos produtos de marca e 15% nos produtos genéricos Medley (padrão deste contrato) não é cumulativo em relação a eventuais promoções locais temporárias;
- g)** na vigência de promoções temporárias não previstas pelo Sistema de Assistência Farmacêutica, os medicamentos integrantes do Formulário Referencial serão fornecidos ao Segurado pelas farmácias conveniadas pelo menor preço vigente.

B) INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS, MEDICAMENTOS QUE CONSTAM NO FORMULÁRIO REFERENCIAL E REDE CONVENIADA:

Em caso de dúvida, o Segurado poderá saber se o medicamento desejado consta ou não no Formulário Referencial, farmácias que estão na Rede Conveniada e procedimentos para a obtenção de desconto. O Segurado deverá entrar em contato com a nossa Central de Serviços e relacionamento, conectada 24 horas por dia.

C) ORIENTAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS:

Em caso de dúvida, o Segurado poderá obter orientação sobre os medicamentos que constam no Formulário Referencial, por meio de profissionais farmacêuticos e junto às Farmácias Credenciadas integrantes da Rede Conveniada à ASSISTÊNCIA, conectadas 24 horas por dia à Central de Assistência Farmacêutica.

Nota: A orientação será, única e exclusivamente, referente aos medicamentos, não sendo abordadas em nenhuma circunstância questões médicas como análise de sintomas, formulação de hipóteses diagnósticas ou sugestões de prescrição.

ARTIGO 4º – EXCLUSÕES DA REDE DE FARMÁCIAS

1) Além das exclusões já particularizadas neste manual, em Exclusões, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a)** aquisição de medicamentos que não fazem parte do Formulário Referencial;
- b)** despesas correspondentes ao custeio de medicamentos hospitalares;
- c)** orientação telefônica sobre sintomas, exame laboratoriais, diagnósticos, procedimentos médicos ou prescrições.

V - EXCLUSÕES

1) Além das exclusões já particularizadas neste manual, não serão concedidas as prestações seguintes:

- a)** serviços solicitados diretamente pelo beneficiário, sem prévio consentimento da Seguradora, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada;
- b)** residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como habitual e permanente do Segurado;
- c)** estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência; ou residência com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Segurado ou por terceiros.

- 2) Excluem-se ainda das prestações e coberturas da assistência as derivadas dos seguintes fatos:
- a) atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;
 - b) atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
 - c) os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;
 - d) confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída;
 - e) eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestade ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.
- 3) Ficam excluídos das prestações previstas neste manual os atos praticados por ação ou omissão do segurado, causadas por má-fé.

VI - COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Segurado solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice do Seguro Residencial, bem como o local do risco e o serviço de que necessita. Por meio da chamada telefônica, o Segurado autoriza expressamente o registro das informações no sistema para que sejam oferecidos os serviços previstos neste anexo.

VII - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços não será efetuada quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias à nossa vontade não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a residência assistida. Desse modo, a ASSISTÊNCIA estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Segurado efetuar para obter as prestações garantidas. Nessa situação, a ASSISTÊNCIA reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceda a responsabilidade máxima por evento indicada nas cláusulas desse manual.

VIII - INACUMULABILIDADE

Os pagamentos decorrentes das prestações dos serviços de assistência terão caráter indenizatório e serão complementares aos que forem pagos ao Segurado por terceiros responsáveis (causadores do dano) ou por seguros de qualquer natureza, vedada a percepção em duplicidade ou cumulativa de indenizações ou benefícios cobertos neste manual.

Havendo pluralidade de garantias, de diferentes origens, que amparem as pessoas assistidas ou a residência assistida, de forma idêntica à prestada pela **CAIXA SEGUROS**, as prestações devidas não excederão à soma dos limites indenizáveis cobertos no conjunto das diversas garantias, que concorrerão proporcionalmente ao valor de cada garantia, no pagamento das indenizações e despesas decorrentes dos eventos cobertos.

Na hipótese de existência de seguros aplica-se o disposto nos artigos 1437 e 1439 do Código Civil Brasileiro. No entanto, isto em nada prejudicará as pessoas assistidas, pois a **CAIXA SEGUROS** garante-lhes o atendimento adequado e as prestações dos serviços de assistência aqui descritos, e, posteriormente, tomará as providências de ressarcimento junto aos terceiros responsáveis, se for de sua conveniência.

IX - SUB-ROGAÇÃO

Efetuada o pagamento de quaisquer das prestações de assistência, a Seguradora ficará sub-rogada até o limite do valor despendido, em todos os direitos e ações do Segurado ou das pessoas assistidas, contra aqueles que por ato, fato ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado ou pessoa assistida, a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

X - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente as garantias sempre que:

- a)** o Segurado causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos;
- b)** o Segurado omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c)** em eventos onde tenha sido comprovada a culpa do Segurado.