

## Cesta de Serviços



**BRASILCAP**

Cap Fiador

## CONDIÇÕES GERAIS

Veja aqui todos os serviços que você tem direito ao adquirir o seu título de capitalização **PU12GAR\_1**, Processo SUSEP nº 15414.901713/2018-35, **PU15GAR\_1**, Processo SUSEP nº 15414.901727/2018-59 ou **PU30GAR\_1**, Processo SUSEP nº 15414.901714/2018-80.

“A aprovação deste título pela SUSEP não implica por, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação as normas em vigor.”

O consumidor poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de capitalização, no sítio [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

É uma grande satisfação tê-lo como cliente.

Além de todas as vantagens exclusivas que o seu produto oferece, você ainda tem direito a Cesta de Serviços.

Para solicitar, ligue gratuitamente para **0800 727 9707**. O atendimento funciona **24 horas** por dia para todo o Brasil. Basta informar a razão social e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica ou nome completo e CPF, no caso de Pessoa Física. Ressaltamos que os serviços serão prestados somente no endereço que constar no seu cadastro.

Confira nesta Cesta de Serviços, que visam atender ao Titular em situações de emergência envolvendo o local assistido, respeitando-se as condições, limites e exclusões de cada modalidade de assistência.

# Índice

Glossário.....	5
Vigência e Limite de Utilização.....	5
Franquia .....	5
Âmbito Territorial .....	6
Serviços de Assistência Emergenciais a Residência/Empresa .....	6
Chaveiro.....	6
Limpeza.....	7
Vigia.....	8
Transferência e Guarda de Móveis.....	8
Encanador.....	9
Eletricista .....	9
Vidraceiro .....	9
Cobertura Provisória de Telhados.....	10
Fixação de Antena .....	11
Serviços de Assistência a Pessoas .....	11
Retorno Antecipado.....	11
Serviço de Recuperação do Veículo .....	11
Remoção Médica Inter-Hospitalar.....	12
Transmissão de Mensagens Urgentes.....	12
Indicação de Profissionais.....	12
Exclusões Gerais.....	14
Garantia de Assistência .....	14
Comunicação .....	15
Cancelamento dos Direitos de Prestação dos Serviços.....	15
Disposições Finais .....	15
Central de Atendimento da Brasilcap.....	17

## 1. Glossário

**A) USUÁRIO:** Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas ou jurídicas, proprietárias do Título Cap Fiador e Ourocap Empresa.

**Nota: Somente para o Cap Fiador, além do proprietário, também são Usuários os clientes vinculados ao produto (Locador, Locatário e seus respectivos representantes).**

**B) PESSOA USUÁRIA:** Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o cônjuge, ascendente e descendente em 1º grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

**C) RESIDÊNCIA/EMPRESA ASSISTIDA:** Entende-se por Residência/Empresa Assistida, a designada no Título de assistência.

**D) PROBLEMA EMERGENCIAL:** 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) EVENTO PREVISTO:** São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, que provoquem danos materiais na Residência/Empresa Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma, decorrentes das seguintes situações:

- A) Roubo ou furto qualificado;
- B) Incêndio / Raio e Explosão;
- C) Dano Elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- D) Desmoronamento (parcial ou total);
- E) Vendaval / Granizo / Fumaça;
- F) Alagamento (danos por águas provenientes, súbitas e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- G) Impactos de veículos.

## 2. Vigência e Limite de Utilização

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada ao período contratado.

**A quantidade de intervenções prevista por vigência do Título de assistência estará descrito em cada serviço.**

## 3. Franquia

No que se refere à “Assistência Emergencial a Residência/Empresa Assistida”, não haverá qualquer franquia quilométrica.

## 4. Âmbito Territorial

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais a “**Residência/Empresa Assistida**” será destinado da seguinte forma:

Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:

- 4.1 - Chaveiro
- 4.2- Limpeza
- 4.3 - Encanador
- 4.4 - Eletricista
- 4.5 - Cobertura Provisória de Telhado
- 4.6 - Fixação de Antena

Somente em cidades com população acima de 200.000 habitantes em Território Nacional:

- 4.7 - Transferência e Guarda de Móveis

Somente em cidades com população acima de 300.000 habitantes em Território Nacional:

- 4.8 - Vigia
- 4.9 - Vidraceiro

O Âmbito de atendimento para os Serviços Emergenciais à “**Pessoa Usuária**” será destinado em Território Nacional:

- 5.0 - Retorno Antecipado
- 5.1 - Serviço de recuperação do Veículo
- 5.2 - Remoção Inter Hospitalar
- 5.3 - Transmissão de Mensagens Urgentes
- 5.4 - Indicações de Profissionais

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

## 5. Serviços de Assistência Emergenciais a Residência/Empresa

**Obs.:** O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

**EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.**

**5.1 - CHAVEIRO:** Na ocorrência de perda, quebra, roubo e/ou furto das chaves, travamento involuntário das chaves, arrombamento, roubo ou furto da residência/empresa ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impeça o acesso às dependências internas da Residência/Empresa Assistida e não havendo alternativa para que a Pessoa Usuária entre ou saia da Residência/Empresa, **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para abertura de portas e/ou portões. Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Residência/Empresa Assistida

bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave por evento desde que a mesma seja de modelo simples.

Em caso de arrombamento, roubo ou furto da Residência/Empresa e este ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

**Nota:** Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito na cobertura.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, sendo 1 acionamento por evento. Até o máximo de 2 acionamentos por vigência do Título.

## EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**A) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONSERTO DE FECHADURA, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**

**B) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;**

**C) FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

**5.2 - LIMPEZA:** Na ocorrência de incêndio, raio ou explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou alagamento na Residência/Empresa assistida que a torne inabitável em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a Residência/Empresa Assistida sem descaracterização do fato ocorrido.

**Nota1:** Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação da Residência/Empresa Assistida.

**Nota2:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos abaixo, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota3:** Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, o pagamento das despesas será de responsabilidade do Usuário.

**Limite:** Até R\$ 500,00 por evento, sendo 1 acionamento por evento. Até no máximo 2 acionamentos por vigência do Título.

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta das 09h às 18h e sábado das 09h e 13h.

## EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**A) ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO, LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VÂNDALOS, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O FATO OCORRIDO.**

**5.3 – VIGIA:** A Residência/Empresa Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de roubo ou furto, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça, alagamento ou impacto de veículo que causem danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso à mesma, **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará o serviço de vigia para garantir a segurança, após tentativa de contenção emergencial ao local avariado.

**Nota:** O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas corridas. Este serviço somente está disponível para cidades com população superior a 300.000 habitantes.

**Limite:** Até R\$ 300,00 por evento (Até 2 dias de proteção por evento), sendo 1 acionamento por evento. Até no máximo 2 acionamentos por vigência do Título.

**5.4 - TRANSFERÊNCIA E GUARDA DE MÓVEIS:** Se a Residência/Empresa Assistida estiver inabitável, após a ocorrência de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, **BRASIL ASSISTÊNCIA** organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) e também a guarda de móveis, assim como seu retorno até o local especificado pelo Usuário.

**Nota1:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota2:** O agendamento deverá ser realizado com 48 horas de antecedência.

**Nota3:** Este serviço somente está disponível para cidades com população superior a 200.000 habitantes.

**Limite:** Até R\$ 500,00 com custo de transporte e guarda do mobiliário doméstico, sendo 1 acionamento por evento. Até no máximo 3 acionamentos por vigência do Título.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

## EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**A) MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS EMBUTIDOS, SOB MEDIDA, MÓVEIS NOVOS OU DESMONTADOS POR TERCEIROS, FIXAÇÕES EM PAREDE, INSTALAÇÕES ELÉTRICAS OU INSTALAÇÕES E MANUSEIO DE MICRÔS, IMPRESSORAS E CARTUCHOS;**

**B) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME.**

**5.5 - ENCANADOR:** Em caso de problemas hidráulicos, causados por vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques ou em caso da Residência/Empresa estiver alagada ou em risco de alagamento, desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

**Nota:** Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

**Limite:** Até R\$ 200,00 por evento, sendo 1 acionamento por evento. Até no máximo 2 acionamentos por vigência do Título.

### **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

**A) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA A QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA/EMPRESA ASSISTIDA;**

**B) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;**

**C) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC.**

**5.6 - ELETRICISTA:** Em caso de problemas elétricos em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na Residência/Empresa Assistida, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabiliza pelo envio de um profissional para as providências necessárias.

**Nota:** Serão de responsabilidade do usuário, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

**Limite:** Até R\$ 200,00 por evento, sendo 1 acionamento por evento. Até no máximo 2 acionamentos por vigência do Título.

**5.7 - VIDRACEIRO:** Em caso de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da Residência/Empresa Assistida, **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará um profissional que fará a avaliação dano, onde poderá realizar o serviço de recuperação do vidro, reposição imediata, ou o reparo emergencial.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência/Empresa Assistida.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) por evento. Até no máximo 2 acionamentos por vigência do Título.

**Nota:** Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 300.000 habitantes.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

## **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

**A) REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA RUPTURA E QUE FAÇAM PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;**

**B) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA/EMPRESA ASSISTIDA.**

**5.8 - COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS:** No caso de evento decorrente de roubo ou furto, desmoronamento, vendaval, granizo, fumaça ou impacto de veículo aéreo que provoque o destelhamento da Residência/Empresa Assistida e sendo justificável a cobertura provisória, **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará lona, plástico ou outro material apropriado, para proteger provisoriamente o interior do imóvel.

**Nota 1:** Para a realização de serviços em locais acima de 3,5m (três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

**Nota 2:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites abaixo serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

**Nota 3:** Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Usuário.

**Limite:** Até R\$ 400,00 por evento. Até no máximo 1 acionamento por vigência do Título.

## **EXCLUSÕES ESPECÍFICAS**

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

**A) REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS;**

**B) O CONSERTO DEFINITIVO DO TELHADO.**

**5.9 - FIXAÇÃO DE ANTENA:** Se na ocorrência de **Evento Previsto** ocorrer o deslocamento ou perigo iminente de queda da antena, **BRASIL ASSISTÊNCIA** enviará uma profissional de empresa especializada para realizar o reparo emergencial do sistema de fixação da antena, ou retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns.

**Limite:** Até R\$ 400,00 por evento, sendo 1 acionamento por evento. Até no máximo 2 acionamentos por vigência do Título.

**Nota:** Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade da Pessoa Usuária.

**Horário de Atendimento:** De Segunda à Sexta-feira, exceto feriado, das 09h às 18h e aos Sábados, exceto feriado, das 09h às 13h.

## EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- A) SINTONIA DE CANAIS E REGULAGEM DE IMAGEM;
- B) CONCERTO TOTAL OU SIMPLES REGULAGEM DE ANTENA.

## 6. Serviços de Assistência a Pessoas

**6.1 - RETORNO ANTECIPADO:** Na ocorrência de roubo e/ou furto com violação de portas e janelas, incêndio ou explosão, na Residência/Empresa assistida, tornando-a inabitável ou com grave risco de mais danos e o Usuário ou cônjuge esteja em viagem, **BRASIL ASSISTÊNCIA** garante o pagamento das despesas de transporte em linha regular em classe econômica terrestre ou aérea do Usuário até seu domicílio caso não possua bilhete ou tenha bilhete com limitação de prazo.

**Nota:** Para a liberação do serviço, o Usuário deverá encaminhar para **BRASIL ASSISTÊNCIA** uma cópia do boletim de ocorrência com a descrição do fato ocorrido para a comprovação do evento.

**Limite:** 500,00 por evento, sendo 1 acionamento por evento. Até no máximo 2 acionamentos por vigência do Título.

**6.2 - SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO:** Na hipótese de utilização dos serviços de **Regresso Antecipado**, caso o Usuário necessite retornar ao local onde deixou o veículo, a **BRASIL ASSISTÊNCIA** providenciará um meio de transporte a critério da assistência 24 horas para recuperação do veículo.

O transporte será da Residência/Empresa habitual do usuário até o local onde o veículo foi deixado no momento do “Regresso Antecipado do Usuário”.

**Limite:** Até R\$ 500,00 por evento, sendo 1 acionamento por evento. Até no máximo 2 acionamentos por vigência do Título.

**6.3 - REMOÇÃO MÉDICA INTER-HOSPITALAR:** Se, em consequência de incêndio, explosão, desmoronamento, vendaval ou fumaça e o usuário esteja internado para tratamento médico e necessitar de remoção para outro centro hospitalar mais adequado, **BRASIL ASSISTÊNCIA** se encarregará de providenciar o serviço.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado a **BRASIL ASSISTÊNCIA** que determinará, ainda, o meio de transporte mais apropriado para a transferência de hospital, podendo ser via UTI aérea, avião de linha regular, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção, bem como a escolha do meio de transporte.

**Limite:** Até R\$ 3.000,00 por evento, sendo 1 acionamento por evento. Até no máximo 2 acionamentos por vigência do Título.

**6.4 – TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES:** Quando o Usuário e/ou Pessoa Usuária entender necessário e solicitar, terá a sua disposição a Central de Assistência para Transmissão de Mensagens Urgentes, a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha) dentro do território nacional.

Ligações locais ou interestaduais

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Título.

**6.5 - INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS:** Em caso de solicitação do usuário, **BRASIL ASSISTÊNCIA** fornecerá indicações de:

#### Telefones úteis

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- Aeroportos;
- Cartórios;
- Corpo de Bombeiros;
- Consulados;
- Companhias de Eletricidade;
- Companhias de Saneamento;
- Defesa Civil;
- Delegacias;
- Disque Denúncia;
- Disque Saúde;
- Embaixadas;
- Fórum;
- Hora Certa;
- Hospitais;
- Informações de Trânsito;
- Infraero;

- Instituto Médico Legal (IML);
- Polícia Civil;
- Polícia Militar;
- Polícia Guarda Municipal;
- Polícia Rodoviária Estadual;
- Polícia Rodoviária Federal;
- Prefeituras;
- Previsão do Tempo;
- PROCON;
- Receita Federal;
- SAMU;
- Secretaria dos Direitos Humanos;
- Serviço de intermediação surdo/ouvinte;
- Terminais rodoviários;
- Vigilância Sanitária.

Ou de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos em serviços gerais e caso aprovado pela Pessoa Usuária realizar o serviço, desde que se refiram as seguintes especialidades:

- Encanador;
- Eletricista;
- Chaveiro;
- Vidraceiro;
- Pintor;
- Marceneiro e Serralheiro;
- Pedreiro;
- Desentupidor;
- Dedetizadoras;
- Serviços Gerais como:
  - Instalação de Antena de TV (exceto parabólica e mini parabólica);
  - Instalação de varões de cortina, chuveiro, torneira, luminárias;
  - Instalação de ganchos ou parafusos para redes, vasos e bicicletas;
  - Instalação de linha telefônica (entre cômodos);
  - Instalação de ventilador de teto;
  - Instalação de tomadas, interruptores e extensões;
  - Instalação de ar-condicionado;
  - Fixação de prateleira, varal, varal de teto, quadros, persianas, ganchos, suporte para TV's e fornos de micro-ondas,
  - Itens de utensílio e itens de decoração;
  - Limpeza de caixa d'água;
  - Padronização de tomadas;
  - Lubrificação de fechaduras e dobradiças;
  - Conserto de Eletrodomésticos (Linha Branca).

**Nota:** A Pessoa Usuária será responsável pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

**Limite:** Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do certificado de assistência.

## 7. Exclusões Gerais

**ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:**

- A) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA BRASIL ASSISTÊNCIA;**
- B) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- C) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO.**

**EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA BRASIL ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:**

- D) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.**
- E) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.**
- F) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.**
- G) 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.**

**FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE REGULAMENTO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO OU DO CONDUTOR DO VEÍCULO ASSISTIDO, CAUSADAS POR MÁ FÉ.**

## 8. Garantia de Assistência

**BRASIL ASSISTÊNCIA** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (Noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Atendimento.

## 9. Comunicação

Quando ocorrer algum fato objeto de cobertura das prestações dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu Nome, CPF, Endereço da Residência/Empresa Assistida, bem como o serviço de que necessita.

## 10. Cancelamento dos Direitos de Prestação dos Serviços

**BRASIL ASSISTÊNCIA** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

**A)** O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

## 11. Disposições Finais

- 11.1 Em caso de emergência, o Titular deverá telefonar para a Central de Assistência, identificar-se, relatar a ocorrência e prestar todas as informações que lhe forem solicitadas. Eventuais providências tomadas pelo Titular antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Titular.
- 11.2 O Titular deverá tomar todas as providências ao seu alcance para minorar os efeitos de uma situação emergencial.
- 11.3 O Titular se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Cesta de Serviços**, o qual poderá ser realizado por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento.
- 11.4 Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Cesta de Serviços** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.
- 11.5 Quando efetuar pagamento relativo à prestação de Serviços previstos nestas Condições Gerais, a **Cesta de Serviços** ficará sub-rogada dos direitos do Titular com vistas ao ressarcimento junto a terceiros responsáveis na forma da lei. Para esse fim, o Titular deverá colaborar com a **Cesta de Serviços**, inclusive enviando-lhe documentos, relatórios médicos e recibos originais relacionados com o atendimento.
- 11.6 Os Serviços da **Cesta de Serviços** não serão aplicados e ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior, conforme item 4.12, acima.
  - 11.6.1 Abaixo, elenca-se algumas situações em que os Serviços prestados serão suspensos:

- a) se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;
  - b) por ato ou omissão do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
  - c) se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.
- 11.6.2 O Titular poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.
- 11.7 Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Titular será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos dispendidos por algum Serviço garantido, observado os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
- 11.8 Para análise de reembolso, o Titular deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:
- a) Pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Titular;
  - b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.
- 11.9 Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.
- 11.10 Reembolsos serão executados em moeda local (Reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.
- 11.11 O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Titular ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Titular.
- 11.12 A Brasilcap se reserva o direito de a qualquer tempo incluir, alterar, excluir os serviços oferecidos na **Cesta de Serviços**.

## 10. Central de Atendimento da Brasilcap - 2ª a 6ª feira:

Internet

**www.brasilcap.com.br**

**www.capfiador.com**

**www.bb.com.br**

Central de Atendimento e SAC

**0800 729 0929**

Deficientes Auditivos ou Fala

**0800 729 0910**

Ouvidoria Brasilcap

**0800 729 3478**

Agências BB

**0800 729 0009**