

## CONDIÇÕES DA ASSISTÊNCIA CALCARD LAR PREMIÁVEL

### OBJETO DO SERVIÇO

Estas Condições têm por objeto prestar serviço de assistência emergencial aos usuários cadastrados junto à Central de Assistência, sendo que a maior parte destes serviços, quando não estiver especificado de modo diverso, serve apenas para a execução de reparos provisórios e não poderão ser utilizados para conservação predial. Neste caso ficarão a cargo do usuário todas as medidas de acabamento necessárias.

Ocorrendo um dos eventos previstos nestas Condições, o usuário, antes de adotar qualquer medida, deverá entrar em contato com a Central de Assistência, através do sistema de telefone de Discagem Direta Gratuita 0800-770-7831, para solicitar um ou mais serviços.

### ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados nas residências dos usuários cadastrados localizadas dentro do Território Brasileiro.

### DEFINIÇÕES

**Usuário:** entende-se por usuário, a pessoa física devidamente cadastrada junto a Central de Assistência.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos usuários portadores do documento Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), fornecido no momento da aquisição dos serviços de Assistência. Cada CPF corresponde a um cadastro.

**Prestadores:** são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos usuários.

**Residência:** é o endereço de residência ou domicílio permanente constante do cadastro do Usuário junto a Central de Assistência.

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

**\*Vazamento:** São os danos causados pelo rompimento de canos ou perfurações acidentais das tubulações internas

de água da residência, conforme previsto para o serviço de encanador.

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

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

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

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço, conforme definido nesta proposta.

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

**Vigência:** é o período mensal que o Usuário terá direito a utilização dos serviços. Existirá renovação automática, pelo mesmo período, após a verificação do pagamento do valor do serviço, previsto na fatura do cartão Calcard.

**Vigência anual:** é o período correspondente a 12 (doze) renovações mensais realizadas pelo Usuário, sejam elas sucessivas ou não.

### SERVIÇOS E LIMITES

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

**Para acionar a assistência, ligue: 0800-770-78-31**

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

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

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

#### **CHAVEIRO**

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

**Importante:** Estão excluídos deste serviço fechaduras de portas internas e guarda-roupas e portão de garagem.

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

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

**Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Máximo 02 (dois) acionamentos por vigência anual, limite único considerando o item A e B.

#### **ELETRICISTA**

Se, devido à ocorrência de evento(s) a residência ficar sem luz, a Central de Assistência enviará até o local profissional(is) para minimizar o problema. A Central de Assistência assume tão somente as despesas de envio e mão de obra deste profissional, não assumindo os custos com material, nem de reparo definitivo.

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

**Limite:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Máximo 02 (dois) acionamentos por vigência anual.

#### **ENCANADOR**

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

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

**Limite:** Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento. Máximo 02 (dois) acionamentos por vigência anual.

#### **VIDRACEIRO**

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

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

**Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento. Máximo 02 (dois) acionamentos por vigência anual.

#### **BABY-SITTER (AMPARO DE CRIANÇAS)**

Se, devido à ocorrência de evento(s) na residência, o usuário necessitar de hospitalização por período superior a 5 (cinco) dias e caso ali residam criança(s) menor(es) de 12 (doze) anos, a Central

**Para acionar a assistência, ligue: 0800-770-78-31**

de Assistência se encarregará da guarda desta(s), através da contratação de uma baby-sitter ou utilização dos serviços de um berçário.

**Limite:** Até R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 03 (três) dias. Máximo 01 (um) acionamento por vigência anual.

#### **FAXINEIRA**

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

**Limite:** Até R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 05 (cinco) dias. Máximo 01 (um) acionamento por vigência anual.

#### **ASSISTÊNCIA PARA REPARO DE ELETRODOMÉSTICO - (LINHA BRANCA)**

A Central de Assistência disponibilizará ao usuário a mão-de-obra de um profissional, para reparo dos seguintes eletrodomésticos:

- Geladeira;
- Congelador;
- Máquina de lavar;
- Secadora de roupa;
- Fogão;
- Microondas.
- Frigobar.

**Importante 1:** Os custos com peças são por conta do usuário.

**Importante 2:** Estão excluídos da prestação do serviço, eletrodomésticos com garantia de fábrica.

**Importante 3:** Serão reparados eletrodomésticos com até 5 (cinco) anos da data de fabricação.

**Importante 4:** Cada aparelho será considerado 1 (um) acionamento.

**Limite:** Até R\$ 100,00 (cem reais) por aparelho. Máximo de 02 (dois) aparelhos por vigência anual.

## **MUDANÇA E GUARDA DE MÓVEIS**

### **MUDANÇA DE MÓVEIS**

Se devido à ocorrência de evento, a residência estiver sem condições de habitabilidade tornando-se necessária a retirada de móveis por razões de segurança, ou ainda para que se possam efetuar reparos para torná-la habitável, a Central de Assistência organiza a retirada e transporte dos móveis por empresa especializada até local especificado pelo usuário para sua guarda, desde que dentro de um raio de 50 km (cinquenta quilômetros) contados a partir do local do evento.

### **GUARDA DE MÓVEIS**

Se, devido à ocorrência de evento, o usuário não encontrar local adequado para a guarda dos móveis da residência atingido pelo evento, em complemento ao serviço de transferência de móveis, a Central de Assistência se encarrega da guarda destes móveis, em local adequado determinado pelo usuário, bem como do retorno dos mesmos, desde que dentro de um raio de 50 (cinquenta) km da residência.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento. Máximo 01 (um) acionamento por vigência de anual.

### **HOSPEDAGEM EM HOTEL**

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

Na eventualidade de ser escolhido pelo usuário um hotel cujo valor seja superior ao limite estabelecido, será de sua exclusiva responsabilidade o custeio da diferença.

Em nenhuma hipótese será aceita a compensação de valores, caso o hotel escolhido tenha diárias em valor inferior ao estabelecido.

**Para acionar a assistência, ligue: 0800-770-78-31**

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

**Limite:** Até R\$ 70,00 (setenta reais), limitado a 05 (cinco) pessoas por 02 (dois) dias. Máximo 01 (um) acionamento por vigência anual.

### **COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS**

Se devido à ocorrência de evento(s) previsto(s), ocorrer o destelhamento da residência segura e, sendo possível a cobertura provisória do telhado para que se proteja o interior da residência, a Central de Assistência providenciará a cobertura provisória com lona, plástico ou outro material apropriado.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento. Máximo 02 (dois) acionamentos por vigência anual.

### **TRANSMISSÃO DE MENSAGENS**

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

### **EXCLUSÕES**

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

#### **De caráter geral:**

- a) Toda e qualquer reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004;
- b) Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos.
- c) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;

- d) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o Usuário provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.
- e) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de Guerra.
- f) Restituição de despesas efetuadas diretamente pelo usuário.

#### **Em relação à residência:**

- a) Residência de veraneio ou que não possa ser caracterizada como habitual e permanente do usuário;
- b) Residência com parte utilizada para fins comerciais seja pelo usuário ou por terceiros;
- c) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo;
- d) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- e) Consertos definitivos em geral;
- f) Reparação de goteiras por causa de má impermeabilização;
- g) Reparo ou substituição de lâmpadas, interruptores, tomada, bomba elétrica ou chuveiro;
- h) Ruptura de vidro de porta ou janela que não comprometam a segurança da residência;
- i) Custos com materiais e conserto definitivo de qualquer espécie;
- j) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do usuário;
- k) Atos ou omissões dolosas do usuário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- l) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte do usuário, seus parentes e de dependentes;
- m) Quaisquer tipos de conserto de portões eletrônicos;
- n) Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção da residência;

**Para acionar a assistência, ligue: 0800-770-78-31**

- o) Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- p) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Central de Assistência, ou ainda acionados diretamente pelo usuário, sem prévia autorização;
- q) Despesas com locação de andaime;
- r) Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- s) Remoção de qualquer resíduo líquido ou sólido que possa ser identificado ou similar a: Mato, Podas, Galhos, Vegetação, Lixo Orgânico, Lixo de Banheiro, Tecidos e Carpetes, Sofás Velhos, Pneus e Borrachas, Vidros, Isopor e Espumas, Materiais Químicos, Lã e Fibra de Vidro, Manta Asfáltica, Animais Mortos.

#### **SORTEIO MENSAL**

Importante: Sorteios mensais no valor de R\$ 10.000,00 (Dez Mil Reais), líquidos de IR, a serem realizados no último sábado do mês subsequente ao pagamento da primeira fatura referente a compra da assistência. A Inter Partner Assistance Prest. de Serv.de Assist. 24 h Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 52.570.231/0001-34, doravante denominada promotora, é proprietária de Títulos de Capitalização, da modalidade incentivo, emitidos e administrados pela Sul América Capitalização SA – Sulacap, inscrita no CNPJ sob nº. 03.558.096/0001-04, aprovados pela SUSEP, conforme processo nº **15414.901100/2013 -93**.

O sorteio ocorrerá mensalmente de acordo com a quantidade de parcelas de pagamento do serviço junto à Calcard.

O usuário será contemplado quando seu número\* para sorteio coincidir, da esquerda para a direita, com as unidades dos 5 (cinco) prêmios extraídos pela Loteria Federal do Brasil, lidos de cima para baixo conforme exemplo a seguir:

1º Prêmio =	16.902	<b>2</b>	Número Sorteado: <b>29.137</b>
2º Prêmio =	56.829	<b>9</b>	
3º Prêmio =	22.051	<b>1</b>	
4º Prêmio =	78.123	<b>3</b>	

5º Prêmio = 03.427 **7**

Caso o número da sorte, apurado na forma acima no prêmio no último sábado do mês subsequente a adesão, não esteja vinculado a um participante desta Promoção ou esteja vinculado a um participante que não preencha as condições previstas neste Regulamento, aplicar-se-á a seguinte regra de aproximação: será contemplado o participante que possuir o número da sorte distribuído imediatamente superior ou, na falta deste, o imediatamente inferior e assim, sucessivamente, até que seja identificado um participante contemplado que atenda às condições estabelecidas neste Regulamento.

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

**\*O seu número da sorte será informado no recebimento da primeira Fatura para pagamento da assistência.**

**Para acionar a assistência, ligue: 0800-770-78-31**