

Assistência Residencial – Condições Gerais

1. DEFINIÇÕES ESPECIAIS

1.1. **Beneficiário**

É a pessoa física titular de cartão de crédito (“Cartão”) desbloqueado e ativo emitido pelo Banco Fininvest (“Fininvest”), com Domicílio no Brasil, que tenha aderido ao Plano de Assistência Residencial e que, juntamente com as demais pessoas domiciliadas no imóvel protegido e por ele indicadas, se beneficiará dos serviços prestados pela Fininvest.

1.2. **Imóvel**

É o bem imóvel de posse direta do Beneficiário, por ele devidamente indicado e identificado como seu Domicílio, onde serão, conforme o caso, prestados os serviços na hipótese de ocorrência, excluídos os imóveis de veraneio, os destinados a fins comerciais, ou os que não possam ser caracterizados como local de domicílio do beneficiário.

1.3. **Prestadores de Serviço**

Serão consideradas as pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e/ou contratadas pela Fininvest ao seu exclusivo critério, as quais serão enviadas ao Imóvel, conforme o caso, para a prestação dos serviços que porventura sejam necessários.

1.4. **Ocorrências**

São consideradas Ocorrências, e, portanto, suscetíveis à Prestação de Serviços pela Fininvest, os casos de:

- a) roubo, incluindo arrombamento de portas e/ou janelas;
- b) incêndio de qualquer natureza;
- c) tempestade, vendaval (furacão, tornado, granizo);
- d) impacto de veículos;
- e) inundação;

- f) quebra de vidros;
- g) desmoronamento;
- h) danos ao imóvel, excluídas em qualquer hipótese, ocorrências causadas/ provocadas intencionalmente pelo beneficiário;
- i) acidentes que ocasionam danos corporais aos beneficiários, em decorrência de qualquer das ocorrências aqui especificadas.

Estão também ainda sob a nomenclatura "Ocorrência" os casos de curtos-circuitos que ocasionem interrupção no fornecimento de energia elétrica.

2. CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS

O Beneficiário, ao aderir ou renovar seu Cartão de Crédito junto à Fininvest poderá utilizar-se dos Serviços, cujo objeto consiste na prestação e organização de Assistência Residencial.

2.1. Para que o Beneficiário possa fruir dos Serviços contratados, sempre que houver um problema com seu imóvel, ele deverá prontamente entrar em contato com a Central de Atendimento da Fininvest para que esta, após verificar o status do Cartão e seu respectivo direito aos Serviços, tome as medidas necessárias para o seu efetivo auxílio.

2.2. Os Serviços não organizados e/ou não autorizados pela Fininvest, não darão direito a posterior reembolso nem a indenização compensatória.

2.3. Para efetiva prestação dos Serviços, ao contatar a Central de Atendimento da Fininvest o Beneficiário deverá informar os seguintes dados:

- a) o seu nome completo e os 6 primeiros dígitos do Cartão de Crédito (BINS) emitido pela Fininvest;
- b) motivo da chamada;
- c) telefone para contato;

d) descrição do problema ocorrido e a solicitação do serviço pretendido.

2.3.1. No momento da solicitação dos Serviços, o Beneficiário se compromete a:

a) Seguir as instruções da Fininvest e tomar as medidas necessárias e possíveis para impedir o agravamento das conseqüências da Ocorrência;

b) Satisfazer, sempre que necessário, os pedidos de informação solicitados pela Fininvest e remeter-lhe prontamente todos os avisos, convocações ou citações que receber;

c) Recolher e facultar à Fininvest os elementos relevantes para a efetivação da responsabilidade de terceiros, quando for o caso.

d) Aceitar o prestador provido pela Fininvest quer este seja órgão estatal ou particular, conforme o local do evento, concordando assim com as normas locais de atendimento, inclusive em termos de qualidade.

2.4. Quando excepcionalmente o serviço tiver que ser pago pelo Beneficiário para posterior reembolso, este deverá sempre observar a orientação e aprovação prévia da Fininvest, uma vez que não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e não aprovadas previamente.

2.5. Após o pagamento aos prestadores ou outras despesas, a Fininvest fica sub-rogada nos correspondentes direitos do Beneficiário contra aqueles que, por ato, fato, ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Beneficiário a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação.

2.5.1. O Beneficiário compromete-se a restituir à Fininvest toda importância que tenha recebido por parte do causador dos danos e/ou de seu seguro, em função de liquidação da indenização a qual o Beneficiário tiver direito, até os limites assumidos pela Fininvest.

2.5.2. Caso o Beneficiário se negue a prestar colaboração ou a sub-rogar tais direitos, a Fininvest estará automaticamente desobrigada a prestar os Serviços e/ou a reembolsar os gastos originados pela execução destes.

2.5.3. Nestes casos, a Fininvest não será responsável, nem mesmo solidariamente, com os Beneficiários, relativamente às obrigações impostas a estes.

2.6. Âmbito Territorial

A execução dos **SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL** estende-se aos fatos geradores de assistência, ocorridos no Brasil.

3. SERVIÇOS

O **BENEFICIÁRIO** associado da Fininvest que tenha aderido ao Plano de Assistência Residencial comercializada pela **Fininvest**, com residência habitual no Brasil, terá acesso aos seguintes Serviços de Assistência Residencial:

3.1. Serviços de Assistência Residencial

3.1.1 Danos materiais de natureza hidráulica, elétrica ou estética ao imóvel

A Fininvest deverá providenciar o envio de prestadores para avaliação do problema e seu reparo podendo ser:

- a) eletricitas, limitados os custos a R\$100,00 por intervenção e no máximo 3 intervenções/ano;
- b) encanadores, limitados os custos a R\$100,00 por intervenção e no máximo 3 intervenções/ano;
- c) vidraceiros, limitados os custos a R\$100,00 por intervenção e no máximo 3 intervenções/ano.

3.1.2. Serviço de chaveiro

Ocorrendo roubo ou furto do imóvel danificando a fechadura da porta e impossibilitando o seu fechamento, a Fininvest deverá fornecer serviços de chaveiro no local, limitadas as despesas a R\$100,00 por intervenção a 3 intervenções/ ano.

A Fininvest deverá se responsabilizar somente pelo custo de mão de obra do chaveiro para conserto de fechadura do tipo convencional, deixando a despesa de substituição de material por conta do BENEFICIÁRIO.

No caso de perda ou roubo de chaves, a Fininvest deverá fornecer serviços de chaveiro no local, limitadas as despesas a R\$ 50,00 por intervenção e 3 intervenções/ ano

3.1.3. Danos no telhado do imóvel

Ocorrendo dano parcial no telhado do imóvel, a Fininvest deverá providenciar uma cobertura provisória (plástico, lona, etc.), limitadas as despesas a R\$100,00 por intervenção e 3 intervenção/ ano.

3.1.4. Telefones Úteis

A Fininvest deverá fornecer ao beneficiário, quando este solicitar, números de telefones de bombeiros, polícia, hospitais entre outros serviços de utilidade pública.

3.1.5. Proteção urgente da RESIDÊNCIA

Havendo alguma ocorrência que torne o imóvel vulnerável à entrada de estranhos, a Fininvest deverá contratar serviços de vigilância para fins de segurança do beneficiário e do imóvel por um prazo máximo de 72 horas, limitadas as despesas a R\$150,00 por dia a 3 intervenções/ ano

3.1.6. Transporte e guarda de mobiliário

Havendo alguma ocorrência que resulte risco de dano aos móveis que guarnecem o imóvel, e caso existam reparos e reformas que exijam a ausência temporária dos moradores, a Fininvest deverá providenciar um depósito especializado para guarda dos móveis e objetos do beneficiário, arcando com os custos de locação do espaço e transporte, limitados a R\$1.000,00 por intervenção e 1 intervenção/ ano.

4. EXCLUSÕES

Em relação aos serviços que pela sua natureza tenham que ser prestados a partir de países estrangeiros, a **Fininvest** não prestará os serviços que, por motivos de força maior, não imputáveis a si, se tornem impossíveis;

O presente contrato não se aplica às seguintes situações:

- a) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do BENEFICIÁRIO;
- b) Estabelecimentos comerciais ou residência com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo BENEFICIÁRIO ou por terceiros;
- c) Acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas conseqüências se tenham prolongado para além dessa data;
- d) Os acidentes ou as suas conseqüências que derivem, direta ou indiretamente, de ações criminais do BENEFICIÁRIO ou as conseqüências originadas por dolo;
- e) Os acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;
- f) Os acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade;
- g) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários;
- h) Despesas decorrentes de despejo, arrolamento, confisco, expropriação, requisição de bens, ou danos causados ao imóvel, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;
- i) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de SINISTROS;

4.1. EXCLUSÕES GERAIS

Excluem-se ainda das prestações e serviços, as derivadas de:

- a) Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

b) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.

c) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.

d) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.

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.

4.1.1. Os eventuais reembolsos de despesas previamente autorizados pela **Fininvest** deverão, obrigatoriamente, obedecer aos procedimentos necessários que serão informados pela Central de Atendimento da Fininvest.

5. CONDIÇÕES GERAIS

5.1. Os Serviços serão colocados à disposição do Beneficiário do momento da adesão ao Plano de Assistências Automóvel até seu formal desligamento do Plano e/ou cancelamento do cartão de crédito da Fininvest ao qual o Beneficiário é associado.

5.2. O direito à utilização dos Serviços se extinguirá automaticamente na data em que o Beneficiário deixar de ter Domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.