

CONDIÇÕES GERAIS

1. CONDIÇÕES GERAIS

A Central de Atendimento disponibilizará serviço de **Assistência Residencial Cassol** prestado por mão de obra treinada e especializada, desenvolvido para atender as necessidades do Cliente em relação ao auxílio em situações emergenciais de sua residência.

Todos os serviços descritos nessas Condições Gerais deverão ser solicitados previamente a fim de que se verifique a vigência de cobertura, autorize e organize a assistência, observados os limites de cobertura contratados. A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência estará descrita em cada serviço.

Eventuais ações que sejam tomadas sem prévia participação da Central de Assistência serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, inclusive os custos que lhes sucedam.

Em situações de indisponibilidade de prestador para realizar a assistência, a Central de Atendimento realizará eventuais mediações entre o Cliente e profissionais autônomos ou que componham instituições, sendo certo que não será responsabilizada por opiniões omitidas por esses profissionais, bem como não será responsável pela inviabilidade de prestação do serviço por motivo de furto e/ou de força maior, inimputável à assistência.

Vigência. Os serviços de assistência citados no presente documento têm vigência de 12 meses, contados do dia seguinte da contratação.

Âmbito Territorial. Os serviços de assistência serão prestados nas residências cadastradas e localizadas dentro do Território Brasileiro, estando observados os limites de cobertura de cada serviço.

Garantia. A Assistência Residencial Cassol se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término dos mesmos, desde que a indicação seja intermediada pela Central de Assistência.

Cancelamento. Cancelamento. O cliente poderá efetuar o cancelamento a qualquer momento nas lojas Cassol Centerlar. A Assistência Residencial Cassol poderá efetuar o cancelamento por fraude ou tentativa de fraude, por dolo ou declarações falsas do Cliente. O cancelamento também pode ocorrer conforme demais especificadas em cada serviço.

Atualizações das Condições Gerais dos Serviços. Os termos e condições dos serviços podem ser alterados periodicamente pela Assistência Residencial Cassol, sendo o Cliente notificado sobre os novos termos e condições que passarão a vigor de forma imediata na data da comunicação. Caso o cliente não esteja de acordo com as novas disposições, poderá cancelar os serviços sem quaisquer penalidades, no prazo de 10 (dez) dias.

IMPORTANTE: Consulte as condições gerais do produto.

1.1. CHAVEIRO

A. CÓPIA OU CONFECÇÃO DE CHAVE SIMPLES

Se em sequência a perda, roubo e furto ou quebra da chave o Cliente não puder entrar na residência, a Central de Assistência enviará um chaveiro para que, se possível, seja realizada a abertura da(s) porta(s) e a cópia de 01 (uma) chave simples (modelo Yale) da porta indicada pelo Cliente.

Importante 1: Fica excluído qualquer atendimento para cópia ou confecção de chaves do tipo gorja, tetra, multiponto, mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

Importante 2: Fica excluído qualquer atendimento para abertura de fechaduras que utilizam chaves do tipo mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

B. TROCA DE SEGREDO DE FECHADURA

No caso de perda, roubo ou furto da chave ou arrombamento da residência, a Central de Assistência enviará um chaveiro para troca do segredo do cilindro da fechadura da porta de acesso principal, que poderá ser para chave simples (modelo Yale) ou chave tetra.

Importante: É necessário que o Cliente já tenha adquirido a peça que será substituída antes do envio do chaveiro.

Exclusões: Fica excluído qualquer atendimento para troca do segredo do cilindro para fechaduras ou de chaves do tipo gorja, multiponto, mul-t-lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Os serviços previstos no item “A” e “B” compartilham o limite de 02 (duas) intervenções por vigência anual do serviço.

1.2. 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, desentupimento de banheiros, pias, ralo e desobstrução de cano de esgoto.

Limite: até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Máximo de 02 (duas) intervenções por vigência anual do serviço.

1.3. ELETRICISTA

Se devido a evento previsto, a Residência sofrer algum dano elétrico emergencial, a Central de Assistência enviará até o local um profissional para minimizar o problema e restabelecer a energia. 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 qualquer aparelho elétrico, eletrodomésticos e aparelhos de calefação.

Limite: até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento. Máximo de 02 (duas) intervenções por vigência anual do serviço.

1.4. VIDRACEIRO

Se devido à ocorrência de evento, que danifique ou quebre os vidros que dão acesso à área externa da Residência, a Central de Assistência enviará um profissional para colocação de tapume.

A Central de Assistência realizará a troca do vidro, caso o Usuário já tenha adquirido a peça a ser substituída no momento da solicitação de atendimento e desde que atendidas as seguintes especificações: Vidro simples, com até 01 m² de área e 06 mm de espessura, instalado a uma altura máxima de 03 metros do piso.

Exclusões: O serviço não contempla a substituição de vidros, tais como blindado, temperado, laminado, acústico, térmico, insulado, serigrafado, pintado, acidado, impresso, entre outros tipos especiais, além de qualquer atendimento para peças acima de 06 mm, curvas ou fixadas em estruturas como cobertura, guarda-corpo, aquário, piso, eletrodoméstico ou em mobiliários.

Está excluído também qualquer serviço para medição, confecção ou fornecimento de vidros, independentemente do tipo ou tamanho.

Limite: até R\$ 100,00 (cem reais) por evento. Máximo 03 (três) intervenções por vigência anual do serviço.

1.5. SERVIÇO DE VIGIA

Se devido à ocorrência de evento, a residência apresentar-se vulnerável, colocando em risco as pessoas e/ou os bens existentes em seu interior, a Central de Assistência providenciará, de acordo com a disponibilidade local, os serviços emergenciais de um vigia.

Importante: Este serviço estará disponível caso o prestador tenha acesso a local coberto e protegido, banheiro e água potável.

Limite: até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência anual do serviço.

1.6. LIMPEZA

Se devido à ocorrência de evento previsto, a residência se tornar inabitável, a Central de Assistência se responsabilizará pelas despesas de mão-de-obra de até 02 (dois) prestadores, para que eles possam auxiliar nos trabalhos de limpeza para viabilizar a reentrada dos moradores, ou ao menos minimizar os efeitos do evento, preparando a residência para uma limpeza ou reparo posterior.

Importante 01: São de responsabilidade do Cliente todos os materiais e produtos necessários para a realização do serviço e também o descarte dos resíduos do serviço de limpeza.

Importante 02: O serviço poderá ser solicitado 24 horas por dia, e sua execução será realizada de segunda-feira a sexta-feira das 09hs às 18hs e sábado de acordo com a disponibilidade do prestador.

Importante 03: Estão excluídos deste serviço, qualquer limpeza isolada de sofá, carpete e cortina.

Limite: até R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento - Máximo de 03 (três) acionamentos por vigência de anual do serviço.

1.7. ESTADA EM HOTEL

Se em decorrência de evento a residência ficar inabitável, a Central de Assistência providenciará a hospedagem dos moradores em hotel de sua rede credenciada. Na eventualidade de ser escolhido pelo Cliente um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites aqui estabelecidos, 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 a **R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais)**.

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

Limite: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia por pessoa. Máximo 5 (cinco) pessoas - Até 4 (quatro) diárias por evento e 02 (dois) acionamentos por vigência anual.

1.8. TRANSPORTE E GUARDA DE MÓVEIS

A. TRANSPORTE 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, 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.

B. GUARDA DE MÓVEIS

Em complemento ao serviço de transferência de móveis, a Central de Assistência se encarregará da realização do pagamento das despesas de guarda até o limite do serviço, desde que o local indicado pelo Usuário aceite receber o pagamento direto da Central de Assistência.

Limite: Os serviços previstos no item "A" e "B" compartilham o limite único de até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento. Máximo 03 (três) acionamentos por vigência de anual do serviço.

1.9. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Se devido à ocorrência de evento, ocorrer o destelhamento parcial ou total da residência e, sendo tecnicamente possível, (como por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos prestadores envolvidos) a Central de Assistência realizará a cobertura provisória do telhado para que se proteja o

interior da residência com lona, plástico ou outro material similar.

Importante: Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura acima de 07 (sete) metros, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Cliente.

Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento. Máximo 03 (três) acionamentos por vigência de anual.

1.10. FIXAÇÃO DE ANTENAS

Se, devido à ocorrência de ventania, ocorrer o deslocamento ou perigo iminente da queda da antena da residência, a Central de Assistência enviará um profissional ou uma empresa especializada para reparo emergencial do sistema de fixação da mesma.

A fixação de antena de VHF ou UHF em casa térrea ou sobrado, ficando entendido e acordado que este serviço não se estende as Antenas Coletivas, de TV por assinatura ou Antena Parabólica, e ainda, não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento no imóvel.

Limite: Até R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento. Máximo 03 (três) acionamentos por vigência de anual.

1.11. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

A pedido do usuário, a Central de Assistência organizará o envio de um dos profissionais descritos abaixo, para elaboração de orçamento:

- ✓ Carpinteiro;
- ✓ Eletricista;
- ✓ Pedreiro;
- ✓ Marceneiro;
- ✓ Vidraceiro;
- ✓ Encanador;
- ✓ Pintor;
- ✓ Limpeza;
- ✓ Chaveiro;
- ✓ Técnico de Conserto de Eletrodomésticos;
- ✓ Técnico de Dedetização;
- ✓ Técnico de Desratização;
- ✓ Profissional de Desentupimento.

Importante: A Central de Assistência disponibilizará a sua rede referenciada de profissionais e terá como responsabilidade somente a indicação dos mesmos, ficando a critério único e exclusivo do Cliente o acionamento e a negociação para o pagamento das despesas decorrentes da prestação de serviço do profissional contratado.

Limite: Ilimitado.

1.12. CHECK-UP DOMICILIAR

Atendendo ao pedido do Cliente, a Central de Assistência providenciará o envio de profissional para realização de inspeção domiciliar preventiva e para manutenção de alguns itens do imóvel, podendo ser realizados, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações.

Limitado ao valor de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) e a 03 (três) serviços por acionamento. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência anual.

O Cliente terá direito a um único Check-up domiciliar por vigência anual do contrato. Caso o Cliente utilize apenas parte dos itens disponíveis, NÃO TERÁ direito a uma nova inspeção domiciliar para verificação de outros itens.

Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à Central de Assistência, e será realizado a partir do momento em que:

- O Cliente tiver providenciado a compra do material a ser substituído ou instalado (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas parafusos, vidros, etc.); Providenciado o fechamento do registro d'água, com vinte e quatro horas de antecedência da data em que será realizada a limpeza da caixa d'água;
- Se a residência possuir pressurizador, boiler ou outro equipamento instalado junto à rede de água, esta condição deverá ser informada a Central de Assistência para que estes equipamentos não se danifiquem
- Informado à assistência 24 horas da altura do "pé-direito" do imóvel (altura entre o piso e o forro).
- Ficando estabelecido, que correrão por conta do Cliente as despesas com aquisição do material necessário para execução destes serviços:
 - a) Revisão de instalações elétricas: reajuste de disjuntores e barramentos, organização da fiação, identificação e troca de disjuntores, dimensionamento do cabeamento, verificação de fuga de energia e dicas de economia de energia elétrica. Limitado a 10 disjuntores;
 - b) Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores: troca de até dez unidades de cada item;
 - c) Verificação de possíveis vazamentos: verificação em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis;
 - d) Chaveiro: instalação de olho mágico somente em portas de madeira;
 - e) Lubrificação de fechaduras e dobradiças: serviço a ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos e até o limite de dez janelas, portas e portões no total.
 - f) Mudança de Móveis: remanejamento de móveis dentro do próprio imóvel, de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos e possa ser realizado por uma única pessoa.
 - g) Serviços Gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, kit de banheiro e varões de cortina.
 - h) Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louça, pias e tanques. Até 06 (seis) unidades.
 - i) Limpeza de ralos e sifões: limpeza de até quatro ralos e/ou sifões (tubulações de 1" a 2"), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.
 - j) Limpeza de caixa d'água: limpeza de caixa d'água com até 2.000 litros, limitada a uma única caixa d'água por imóvel. O serviço será executado em casa térrea ou sobrado e somente quando for tecnicamente possível, o acesso à caixa d'água. Observação: Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhas de fibro-amianto acima de um metro de comprimento.
 - k) Limpeza de calhas: varredura e retirada de sujeira e detritos de até 50 metros lineares de calhas, excluindo deste entendimento os coletores de água
 - l) Troca de vidros: A Central de Assistência trocará os vidros quebrados na residência, com até 06 mm de espessura, 01 m² de área e que esteja instalado em até 03 m do piso.
 - m) Substituição de Telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 telhas (somente mão de obra para telha de barro comuns, exceto as do tipo "Germânicas").

Será de responsabilidade do Cliente o pagamento das despesas com locomoção e deslocamento do profissional enviado pela Central de Assistência, se na data agendada para realização da inspeção domiciliar o mesmo não estiver no imóvel ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços.

EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

1.13. De caráter Geral:

- a) Todo reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
- b) Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- 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 os referidos eventos.
- e) Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

1.14. 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) Reparação de goteiras causadas por má impermeabilização;
- f) Ruptura de vidro que não dê acesso à área externa da residência;
- g) Custos com materiais e conserto definitivo de qualquer espécie, quando não estiver disposto de forma diversa na redação do serviço;
- h) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do Usuário;
- i) Atos ou omissões dolosas do Usuário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- j) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte do Usuário, seus parentes e de dependentes;
- k) Consertos definitivos em geral, quando não estiver disposto de forma diversa na redação do serviço;
- l) 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 Fibras de Vidro, Manta Asfáltica, Animais Mortos.



A Central de Atendimento disponibilizará serviço de **Assistência PET Cassol** prestado por mão de obra treinada e especializada, desenvolvido para atender as necessidades do Cliente em relação ao auxílio em situações emergenciais de sua residência.

Todos os serviços descritos nessa Condição Geral deverão ser solicitados previamente a fim de que se verifique a vigência de cobertura, autorize e organize a assistência, estando observados os limites de cobertura contratados. A quantidade de intervenções prevista por vigência do certificado de assistência estará descrita em cada serviço.

Eventuais ações que sejam tomadas sem prévia participação da assistência serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, inclusive os custos que lhes sucedam.

Em situações de indisponibilidade de prestador para realizar a assistência, a Central de Atendimento realizará eventuais mediações entre o Cliente e profissionais autônomos ou que componham instituições, sendo certo que não será responsabilizada por opiniões omitidas por esses profissionais, bem como não será responsável pela inviabilidade de prestação do serviço por motivo de furto e/ou de força maior, inimizável a assistência.

Âmbito territorial: Os serviços de assistência serão prestados nas residências cadastradas e localizadas dentro do Território Brasileiro, estando observados os limites de cobertura de cada serviço.

Animal Doméstico: Considera-se animal doméstico, o animal de estimação que reside junto ao Cliente, limitado a cães, gatos, coelhos, tartarugas, aves e hamsters. Não são considerados animais domésticos àqueles destinados a competições e os silvestres.

Evento: Lesão ou doença do animal doméstico, morte, desaparecimento.

Vigência. Os serviços de assistência citados no presente documento têm vigência de 12 meses, contados do dia seguinte da contratação.

Âmbito Territorial. Os serviços de assistência serão prestados nas residências cadastradas e localizadas dentro do Território Brasileiro, estando observados os limites de cobertura de cada serviço.

Cancelamento Assistência PET Cassol. Assistência PET Cassol poderá efetuar o cancelamento por fraude ou tentativa de fraude, por dolo ou declarações falsas do Cliente. O cancelamento também pode ocorrer conforme demais especificadas em cada serviço.

Atualizações das Condições Gerais dos Serviços. Os termos e condições dos serviços podem ser alterados periodicamente pela Assistência PET Cassol, sendo o Cliente notificado sobre os novos termos e condições que passarão a vigor de forma imediata na data da comunicação. Caso o cliente não esteja de acordo com as novas disposições, poderá cancelar os serviços sem quaisquer penalidades, no prazo de 10 (dez) dias.

IMPORTANTE: Consulte as condições gerais do produto.

1.1. CONSULTA VETERINÁRIA

A Central de Assistência, atendendo a solicitação do Usuário, organizará em sua rede credenciada até 01 (uma) consulta veterinária por ano, para que o Animal Doméstico receba os cuidados veterinários preventivos. Qualquer despesa com medicamentos, vacinas ou tratamento será de responsabilidade exclusiva do usuário.

Limite único de R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento, que poderá ser compartilhado por até 02 (dois) animais de estimação. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência anual.

1.2. ACIONAMENTO/AGENDAMENTO DE LEVA E TRAZ

A Central de Assistência, atendendo a solicitação do Cliente, organizará em sua rede credenciada ou em outra indicada pelo Cliente, o serviço de Leva e Traz para que o Animal Doméstico seja conduzido até Clínicas Veterinárias, Banho, Tosa ou outro destino indicado pelo Usuário.

Este serviço poderá ser solicitado a Central de Assistência 24 horas por dia, mas o agendamento e o atendimento obedecerão aos horários de funcionamento do prestador de serviço de Leva e Traz.

IMPORTANTE: A Central de Assistência será responsável apenas por realizar o serviço de Leva e Traz do animal, bem como realizar os contatos telefônicos para agendamento do serviço. Toda e qualquer outra despesa é de responsabilidade do Cliente.

Somente serão agendados os serviços desde que exista disponibilidade Local e para deslocamentos dentro do Município de residência do Cliente.

Limite: Até R\$ 100,00 (cem reais) por solicitação, e o máximo de 02 (duas) solicitações por vigência anual.

1.3. HOSPEDAGEM DE ANIMAL DOMÉSTICO

Em caso de lesão ou doença do Usuário, que o impeça de cuidar do seu Animal Doméstico, a Central de Assistência será responsável pela estadia do Animal Doméstico e transporte de ida e volta até um hotel para animais ou canil mais próximo do local do evento.

Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por dia, e por até 03 (três) dias. Máximo de 03 (três) solicitações por vigência anual.

As despesas excedentes ao limite indicado acima serão assumidas diretamente pelo cliente.

1.4. ENVIO DE RAÇÃO EM DOMICÍLIO

Atendendo a solicitação do Cliente, A Central de Assistência organizará, através de sua rede credenciada, a entrega da ração animal, que já tenha sido previamente adquirida pelo Cliente, em seu Local de Residência.

Este serviço poderá ser solicitado a Central de Assistência 24 horas por dia, mas o agendamento e o atendimento obedecerão aos horários de funcionamento do prestador de serviço.

Importante: A Assistência é responsável pela entrega do produto, ficando sob responsabilidade do usuário o pagamento da ração.

Limite: Até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por entrega. Máximo de 03 (três) solicitações por vigência anual.

1.5. INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS E APLICAÇÃO EM DOMICÍLIO

Atendendo a solicitação do Cliente, a Central de Assistência prestará as informações sobre as vacinas, datas de vacinações públicas e os locais mais próximos do Local de Residência.

Caso seja de interesse do Cliente, um profissional habilitado poderá ser indicado para que as vacinas, quando disponíveis, sejam aplicadas no seu Animal Doméstico no Local De Residência.

Limite: Todo o custo com o envio e vacinas será arcado diretamente pelo Usuário e o serviço somente será prestado desde que exista disponibilidade Local.

1.6. INDICAÇÃO DE SERVIÇOS

Atendendo a solicitação do Cliente, a Central de Assistência buscará indicar quais são as Clínicas Veterinárias, Pet Shops, Locais para Banho e Tosa para atendimento do Animal doméstico, mais próximos do Local de Residência.

IMPORTANTE: Este serviço somente poderá ser prestado quando existir disponibilidade local, sendo que a responsabilidade da Central de Assistência limita-se a informar o endereço dos locais mais próximos.

1.7. INFORMAÇÃO SOBRE VENDA DE FILHOTES

Atendendo a solicitação do Cliente, A Central de Assistência buscará indicar locais de comercialização de filhotes de Animais Domésticos mais próximos do Local de Residência.

1.8. SERVIÇO FUNERÁRIO

Se durante a vigência do contrato o Animal Doméstico vier a falecer, o Cliente comunicará o fato a Central de Assistência para que ela possa organizar e realizar todo o funeral.

Caso não exista vaga disponível em cemitério apropriado para esse fim, o Usuário poderá optar pela cremação do Animal Doméstico.

Importante 01: O serviço de cremação será a coletiva, caso o Cliente prefira a cremação individual, a diferença monetária será de responsabilidade do Cliente.

Importante 02: Os custos que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do Cliente. Esse serviço será fornecido conforme disponibilidade e infraestrutura local no município de residência do Cliente.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência anual.

2. EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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

a. De caráter geral:

- a) Todo reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº102 de 2004.
- b) Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
- 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 os referidos eventos.
- e) Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

b. Em relação ao animal:

- a) Tratamento de doenças ou lesões decorrentes de doença preexistente a vigência do contrato ou crônica;
- b) Assistência a toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do Cliente;
- c) Assistência derivada da morte por sacrifício induzido, e/ou lesões e consequências decorrentes de tentativas do mesmo;
- d) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação veterinária.
- e) Despesas com aquisição de próteses, órteses, acessórios e congêneres bem como despesas de gravidez ou parto.
- f) Despesas e/ou tratamento de doenças nervosas, neuroses, psicoses, inclusive traumática ou puerperal, bem como as causadas por epilepsia traumática ou essencial.
- g) Assistência derivada de práticas desportivas por parte do Animal Assistido.
- h) Ataques praticados pelo Animal Doméstico assim como por qualquer despesa decorrente deste ataque.

Com a adesão ao plano de benefícios, o beneficiário terá o direito de participar de 01 (um) sorteio mensal, (R\$ 4.000,00 reais) que ocorrerá no último sábado de cada mês a partir do mês subsequente ao mês da aquisição do plano e será válido pelo período da vigência do mesmo (12 meses).

A participação ocorrerá por meio de um "NÚMERO DA SORTE" composto de forma aleatória por 5 (cinco) algarismos, o mesmo será informado através do certificado digital que será emitido e disponibilizado ao beneficiário. Será contemplado o beneficiário que possuir o "NÚMERO DA SORTE" sorteado no final de cada mês, desde que esteja vigente e adimplente na data do sorteio, a combinação de números sorteados precisa ser idêntica ao NÚMERO DA SORTE disponibilizado através do certificado (da esquerda para direita, sendo o último dígito de cada sequência).

A extração é realizada através da Loteria Federal, lidos de cima para baixo, conforme exemplo a seguir:

A participação ocorrerá por meio de um "NÚMERO DA SORTE" composto de forma aleatória por 5 (cinco) algarismos, o mesmo será informado através do certificado digital que será emitido e disponibilizado ao beneficiário. Será contemplado o beneficiário que possuir o "NÚMERO DA SORTE" sorteado no final de cada mês, desde que esteja vigente e adimplente na data do sorteio, a combinação de números sorteados precisa ser idêntica ao NÚMERO DA SORTE disponibilizado através do certificado (da esquerda para direita, sendo o último dígito de cada sequência). A extração é realizada através da Loteria Federal, bem como em todas as Casas Lotéricas do Brasil. Se por qualquer motivo, a Loteria Federal não realizar o sorteio no sábado previsto, para fins da apuração disposta neste item, será considerado o primeiro sorteio realizado da data subsequente à prevista. O resultado da Loteria Federal do Brasil poderá ser acompanhado através do site: <https://loterias.caixa.gov.br/Paginas/Federal.aspx>. Os números são lidos de cima para baixo, conforme exemplo a seguir:

1º prêmio - 2 2. 9 7 1

2º prêmio - 9 8. 5 6 7

3º prêmio - 8 4. 2 6 1

4º prêmio - 0 0. 3 6 8

5º prêmio - 1 3. 3 0 8

Número contemplado: 1 7 1 8 8

O cliente estará apto a concorrer no mês subsequente à adesão, após o pagamento da primeira mensalidade.

PROMOÇÃO COMERCIAL

Para mais informações consulte as condições gerais, o regulamento e as características essenciais em regulamentocapassistenciacassol.cdf.net.

Título de pagamento único da modalidade incentivo emitido pela **ICATU CAPITALIZAÇÃO S/A, CNPJ/MF nº 74.267.170/0001-73, Processo SUSEP nº 15414.900401//2019-95**. Após a realização do sorteio, seu prêmio estará disponível para pagamento pelo prazo prescricional em vigor, o qual, atualmente é de 5 anos, conforme previsto no Código Civil de 2002.

SAC Promotora para capitais e regiões metropolitanas: 4196-8276 e demais regiões **0800-602-5053**.

Ouvidoria Icatu Seguros **0800 286 0047**."

O número da sorte estará disponível em até 48 horas no site. <https://www.cassol.com.br/>