



# Check-up Lar Sênior

## CONDIÇÕES GERAIS

## CONDIÇÕES GERAIS – CHECK-UP LAR SÊNIOR

### 1. QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS

CHECK UP LAR SÊNIOR			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Reorganização de Móveis	A pedido do Cliente	. Mão de obra do Prestador até R\$500,00 (quinhentos reais) para execução de até 05 (cinco) serviços.  01 (um) acionamento por Vigência	. Limitado até 2 (dois) móveis
Fixação de Quadros, Prateleiras, Objetos de Decoração			. Limitado até 5 (cinco) unidades
Isolamento Elétrico de Fiação Exposta			-
Instalação de Protetores para Cantos de Móveis			. Limitado até 10 (dez) unidades
Fixação de Persianas, Varão/Trilho de Cortinas e Varal de Teto			. Limitado até 1 (uma) unidade
Revisão de Instalação Elétrica			-
Serviço de Instalação de fita Antiderrapante para Tapetes			. Limitado até 10 (dez) metros de fita antiderrapante para ser fixada em tapetes.
Instalação de Barras de Segurança nos Banheiros			. Limitado até 2 (duas) unidades
Troca da Fechadura das Portas dos Banheiros para a Fechadura “Quadrada”			. Limitado até 2 (duas) unidades

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Check-Up Lar Sênior:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, fornecidas por estes ao Contratante, por sua vez repassadas por este último à Europ Assistance do Brasil, necessárias para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da Assistência Check-Up Lar Sênior, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação do **Check-Up Lar Sênior**, através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o documento, do qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços do **Check-Up Lar Sênior**, seus limites e condições.
- f) **Contratante:** **Companhia de Seguros Aliança da Bahia**



- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação do **Check-Up Lar Sênior**, doravante denominado “Domicílio” ou “Imóvel”.
- h) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- i) **Horário de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Usuário.
- j) **Idoso:** Pessoa de idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pelo **Check-Up Lar Sênior** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.
- l) **Usuário:** o Cliente, bem como seu cônjuge ou pessoa com quem coabite em situação equiparada a de cônjuge, os ascendentes e descendentes, os enteados e que com ele coabitem.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O usuário terá direito ao serviço de **Check-Up Lar Sênior** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas condições gerais.

Para utilização do **Check-Up Lar Sênior**, Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE SER TOMADA QUALQUER PROVIDÊNCIA COM O IMÓVEL OU PESSOAS ENVOLVIDAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, do Imóvel, e do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
- c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
- Número do Contrato / apólice;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
  - Endereço completo de Domicílio;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e providenciar as medidas necessárias a fim de evitar o agravamento das consequências do Evento;

- e) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, as informações e o envio de documentos necessários à Assistência.

Após o devido fornecimento pelo Usuário das informações acima descritas, a Central de Assistência acionará um profissional ao local do Evento para realizar o serviço.

Para que o Usuário seja elegível à utilização do **Check-Up Lar Sênior**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) Endereço de Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo estabelecido entre as partes da solicitação do Serviço.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, o Usuário perderá o direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida do **Check-Up Lar Sênior**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados à Central de Atendimento da Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

O Usuário deverá zelar pelo Imóvel até a chegada do Prestador, não podendo abandonar o local, salvo concordância prévia da Central de Assistência e seguindo suas orientações.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Cliente, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias adequado atendimento ao Cliente, não podendo a Assistência, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

A assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta das informações solicitadas ao cliente conforme acima disposto, envio de informações incorretas, dentre outros.

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, território e valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência do **Check-Up Lar Sênior**.

Os serviços disponibilizados deverão ser utilizados em uma única visita, e caso não sejam solicitados os serviços para a visita em questão, não será possível solicitar uma nova visita posteriormente.

O **CHECK UP LAR SÊNIOR** SE RESPONSABILIZA APENAS PELO CUSTO DE MÃO-DE-OBRA, ATÉ O VALOR MÁXIMO CONTRATADO.

CABE AO USUÁRIO A DESPESA COM A AQUISIÇÃO DE MATERIAIS NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, BEM COMO AS DESPESAS COM MÃO-DE-OBRA QUE EXCEDAM AO VALOR ESPECIFICADO.

O **Check-Up Lar Sênior** será realizado somente a partir do momento em que o Usuário tiver adotado as seguintes providências:

- Para a devida prestação de serviços é necessário que haja um representante no Imóvel para acompanhamento do serviço, assim como, para a compra dos materiais, quando necessário.
- O agendamento dos serviços **Check-Up Lar Sênior** deverá ser previamente agendado através da Central de Atendimento, podendo ser feito **24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana**, no entanto, a **prestação do serviço só ocorrerá em horário comercial, ou seja, de segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.**
- Em complemento ao parágrafo acima, o agendamento dos serviços **Check-Up Lar Sênior** ocorrerá com o mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, não sendo possível efetuar o cancelamento da visita agendada com prazo inferior a 12 (doze) horas de antecedência a data do agendamento.
- O cancelamento de visita com antecedência inferior a 12 (doze) horas, ou a ausência de um responsável no Imóvel será computado como visita efetivamente realizada, para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

O **Check-Up Lar Sênior** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

O **Check-Up Lar Sênior** será prestada de acordo com o local da ocorrência e da disponibilidade dos profissionais para a realização dos serviços. Não havendo profissional disponível, a Central de Assistência orientará o Usuário sobre como proceder.

O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem justificativa plausível, sendo computada a visita como efetivamente realizada, para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

Todos os serviços previstos no **Check-Up Lar Sênior** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Usuário sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Usuário e não serão reembolsadas as despesas.

Caso ocorram quaisquer imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Os custos de execução do serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas condições gerais serão de responsabilidade exclusiva do usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o serviço descrito nestas condições gerais, contratados pelo usuário diretamente do prestador.

## 5. OS SERVIÇOS

### 5.1. REORGANIZAÇÃO DE MÓVEIS

Se solicitado pelo Usuário, o **Check-Up Lar Sênior** providenciará o envio de Profissionais que auxiliarão no remanejamento de até 02 (dois) móveis no interior do imóvel, que possam oferecer riscos ao idoso pela má disposição, desde que estes não necessitem de mão de obra especializada para locomoção.

O serviço em questão será realizado desde que não seja necessária a desmontagem dos móveis e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa, sem o auxílio de equipamentos.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Check-Up Lar Sênior** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### 5.2. FIXAÇÃO DE QUADROS, PRATELEIRAS, OBJETOS DE DECORAÇÃO

Se solicitado pelo Usuário, o **Check-Up Lar Sênior** providenciará o envio de um profissional para realizar a fixação de até 05 (cinco) quadros, prateleiras, objetos de decoração no (s) local (is) indicado (s) pelo Usuário.

Os materiais básicos para execução dos serviços como buchas e parafusos padrões e de tamanho convencionais (mais utilizados) para fixação, serão fornecidos pelo Profissional, salvo aqueles que necessitem de materiais específicos, como ganchos para redes, vasos e bicicletas, padrões não convencionais, entre outros.

Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

A execução do serviço na data agendada somente será realizada caso o Usuário já possua no Imóvel todos os materiais e peças necessárias, visto que o **Check-Up Lar Sênior** se responsabiliza apenas pela mão-de-obra, desde que, tecnicamente possível, após avaliação do profissional no local.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Check-Up Lar Sênior** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### 5.3. ISOLAMENTO ELÉTRICO DE FIAÇÃO EXPOSTA

Se solicitado pelo Usuário, o **Check-Up Lar Sênior** providenciará o envio de um profissional para realizar o isolamento de pontos elétricos (tomadas e interruptores) em que a fiação se encontre exposta e que possam apresentar risco de choque elétrico ao idoso.

O serviço consiste no isolamento da fiação com fita isolante (sem restabelecimento elétrico) e troca ou instalação do espelho da tomada ou do interruptor.

AS DESPESAS COM MATERIAL (ESPELHOS) SÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO USUÁRIO.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Check-Up Lar Sênior** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

#### 5.4. INSTALAÇÃO DE PROTETORES PARA CANTOS DE MOBÍLIAS

Se solicitado pelo Usuário, o **Check-Up Lar Sênior** providenciará o envio de um profissional para instalação de até 10 (dez) protetores de canto de mobílias que apresentem algum risco ao idoso.

AS DESPESAS COM MATERIAL SÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO USUÁRIO.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Check-Up Lar Sênior** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

#### 5.5. FIXAÇÃO DE PERSIANAS, VARÃO / TRILHO DE CORTINAS E VARAL DE TETO

Se solicitado pelo Usuário, o **Check-Up Lar Sênior** providenciará o envio de um profissional para a fixação de até 01 (uma) persiana, varão/trilhos de cortinas e varal de teto no(s) local(is) indicado(s) pelo Usuário.

Os materiais básicos para execução dos serviços como buchas e parafusos padrões e de tamanho convencionais (mais utilizados) para fixação serão fornecidos pelo Prestador, salvo aqueles que necessitarem de materiais específicos, padrões não convencionais, entre outros.

Para a prestação deste serviço é necessário informar, no momento do agendamento da visita, a altura do pé direito do imóvel.

A execução do serviço na data agendada somente será realizada caso o Usuário já possua no Imóvel todos os materiais e peças necessárias, visto que o **Check-Up Lar Sênior** se responsabiliza apenas pela mão-de-obra, desde que, tecnicamente possível, após avaliação do profissional no local.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Check-Up Lar Sênior** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

#### 5.6. REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA

O **Check-Up Lar Sênior** providenciará o envio de um profissional para a verificação do Imóvel quanto às condições de estrutura elétrica, preocupando-se em alertar o Usuário quanto a riscos de curto circuito e incêndio no imóvel.

Após a identificação das condições de estrutura elétrica, o **Check-Up Lar Sênior** não se responsabilizará pela execução dos reparos decorrentes desta identificação, ficando sob a responsabilidade do Usuário a realização dos serviços indicados pelo relatório de vistoria e concordância quanto ao orçamento apresentado.

## **NÃO ESTÁ INCLUÍDA NESTE ITEM QUALQUER OUTRA MANUTENÇÃO E/OU INSTALAÇÃO DE REDE E CABEAMENTO.**

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Check-Up Lar Sênior** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### **5.7. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE FITA ANTIDERRAPANTE PARA TAPETES**

Se solicitado pelo Usuário, o **Check-Up Lar Sênior** providenciará o envio de um profissional para instalação de até 10 (dez) metros de fita antiderrapante para ser fixada em tapetes, a fim de reduzir possíveis riscos oferecidos ao idoso.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Check-Up Lar Sênior** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### **5.8. INSTALAÇÃO DE BARRAS DE SEGURANÇA NOS BANHEIROS**

Se solicitado pelo Usuário, e constatada a possibilidade de instalação, o **Check-Up Lar Sênior** providenciará o envio de um profissional para instalação de até 2 (duas) barras de segurança em locais como: lateral do vaso sanitário e dentro do box de banho.

AS DESPESAS COM MATERIAL SÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO USUÁRIO.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Check-Up Lar Sênior** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

### **5.9. TROCA DA FECHADURA DAS PORTAS DOS BANHEIROS PARA A FECHADURA “QUADRADA”**

Se solicitado pelo Usuário, o **Check-Up Lar Sênior** providenciará o envio de um profissional para instalação de até 2 (duas) fechaduras das portas dos banheiros da residência, por fechaduras “quadradas”, que permitem que essas portas sejam abertas por fora em caso de necessidade ou queda do idoso no interior do banheiro, ficando ele impossibilitado de abrir a porta sem ajuda de um terceiro.

Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Check-Up Lar Sênior** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## **6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

O prazo de vigência do **Check-Up Lar Sênior** vigorará pelo período em que o vínculo contratual entre o Usuário e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Usuário:



- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

Serão efetuadas em todas cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

## 8. EXCLUSÕES

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**O CHECK UP LAR SÊNIOR NÃO GARANTE AS DESPESAS DECORRENTES DE PREJUÍZOS POR PERDAS E DANOS EM CONSEQUÊNCIA DE OU PARA OS QUAIS TENHAM CONTRIBUÍDO:**

**IMÓVEIS, TODAS OU EM PARTE, UTILIZADAS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS;**

**O CHECK UP LAR SÊNIOR NÃO SE APLICA EM CASO DE EVENTUAIS ATRASOS, INVIABILIDADE OU IMPOSSIBILIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OCACIONADO POR MOTIVO DE CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR. FICAM DEFINIDOS, DESDE JÁ, COMO CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR, NOS TERMOS DO CÓDIGO CIVIL, OS EVENTOS QUE CAUSEM EMBARAÇOS, IMPEÇAM A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CHECK UP LAR SÊNIOR OU COLOQUEM EM RISCO A SEGURANÇA DO USUÁRIO, PRESTADOR DE SERVIÇOS OU TERCEIROS.**

**ATOS DE HOSTILIDADE OU DE GUERRA, REBELIÃO, INSURREIÇÃO, REVOLUÇÃO, CONFISCO, NACIONALIZAÇÃO, DESTRUIÇÃO OU REQUISIÇÃO DECORRENTES DE QUALQUER ATO DE AUTORIDADE, DE FATO OU DE DIREITO, CIVIL OU MILITAR, E, EM GERAL, TODO E QUALQUER ATO OU CONSEQUÊNCIA DESSAS OCORRÊNCIAS, BEM COMO NÃO RESPONDERÁ, AINDA, POR PREJUÍZOS DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADOS COM OU PARA OS QUAIS, PRÓXIMA OU REMOTAMENTE, TENHAM CONTRIBUÍDO TUMULTOS, MOTINS, ARRUAÇAS, GREVES, LOCKOUT, ATOS DE VANDALISMO, SAQUES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DA ORDEM PÚBLICA, INCLUSIVE OS OCORRIDOS DURANTE OU APÓS O EVENTO;**

**ATOS ILÍCITOS DECORRENTES DA AÇÃO OU OMISSÃO, SEJA POR DOLO OU CULPA CONSCIENTE, PRATICADOS PELO USUÁRIO OU REPRESENTANTE LEGAL.**

**CONFISCO, REQUISIÇÃO OU DANOS PRODUZIDOS AOS BENS QUE GUARNECEM O IMÓVEL DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;**

**DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO;**

**DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA CHECK UP LAR SÊNIOR OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**

**EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DO CHECK UP LAR SÊNIOR OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL;**

**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;**

**OCORRÊNCIAS DECORRENTES DE ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, DECRETAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, CATÁSTROFES NATURAIS, CATÁSTROFES DECORRENTES DE MÁ OU FALTA DE INFRAESTRUTURA DO MUNICÍPIO OU ESTADO ONDE SE LOCALIZA O IMÓVEL INDICADA PELO CLIENTE;**

**OPERAÇÕES DE BUSCA, RECUPERAÇÃO E SALVAMENTO DE OBJETOS, BENS OU PESSOAS APÓS A OCORRÊNCIA DO EVENTO, BEM COMO OPERAÇÕES DE RESCALDO;**

**PERDAS OU DANOS OCACIONADOS POR INCÊNDIO, EXPLOSÃO DECORRENTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DE TERREMOTOS, ERUPÇÃO VULCÂNICA, INUNDAÇÃO OU QUALQUER OUTRA CONVULSÃO DA NATUREZA;**

**PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CHECK UP LAR SÊNIOR, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DO CHECK UP LAR SÊNIOR, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DO CHECK UP LAR SÊNIOR.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**

**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES  
NORTE-AMERICANO – OFAC  
SANCTIONS PROGRAMS

<https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information>

PROGRAMA DE SANÇÕES DA  
UNIÃO EUROPEIA

<https://www.sanctionsmap.eu/#/main>

PROGRAMA DE SANÇÕES DAS  
NAÇÕES UNIDAS:

<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Check up Lar Sênior** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (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.

Para a prestação de qualquer serviço disponível nas Condições Gerais, só será realizado caso o acesso ao local seja dentro dos padrões e não gere a necessidade de qualquer auxílio de equipamentos ou pessoas, assim como, não será prestado o serviço caso coloque em risco a vida do Prestador de Serviços.

Para o caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, quando da autorização desta, o Usuário 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.

Para análise de reembolso, o Cliente 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 Cliente;
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado;
- c) Orçamento contendo a descrição dos serviços prestados.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão e em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

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.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

O **Check up Lar Sênior** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.