



ECO

Assistência
Descarte Ecológico

CONDIÇÕES GERAIS

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO		
Serviço	Tipo de Evento	Limite Serviços
Descarte Ecológico	A pedido do Cliente	. Coleta de até 05 (cinco) itens por retirada. . 02 (dois) acionamentos na vigência.
Consultoria Sustentável	A pedido do Cliente	. Ilimitado
Projetos Ecoeficientes	A pedido do Cliente	. Ilimitado

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Descarte Ecológico** tem por objetivo auxiliar o Usuário quando da necessidade de descartar aparelhos eletrônicos, eletroportáteis, eletrodomésticos ou móveis, mediante a coleta e descarte ecologicamente correto dos itens, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A **Assistência Descarte Ecológico** é um Serviço complementar ao seguro e sua prestação não implica, para qualquer efeito, no reconhecimento pela Seguradora, de cobertura em relação ao Seguro, que se rege por suas próprias condições contratuais.

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

- a) **Assistência Descarte Ecológico:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, destinados aos Clientes, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominado, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**” quando referidos em conjunto.
- b) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, fornecidas por estes, para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais, bem como para a confirmação do preenchimento dos requisitos estabelecidos nestas Condições Gerais para a prestação da **Assistência Descarte Ecológico**.
- c) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Descarte Ecológico**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da prestação da **Assistência Descarte Ecológico**.
- d) **Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Descarte Ecológico** através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Descarte Ecológico**, seus limites e condições.

- f) **Contratante: Companhia de Seguros Aliança da Bahia**
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- h) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente e, se for o caso, também do Usuário, em território brasileiro, comercial ou residencial, informado no Cadastro.
- i) **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 Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Prestadores Credenciados:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Descarte Ecológico** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.
- k) **Usuário:** é o Cliente ou seu cônjuge, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante através do Cadastro, que terá direito aos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Descarte Ecológico** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Descarte Ecológico**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUAISQUER PROVIDÊNCIAS, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência quando necessitar do Serviço e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever 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 de Contrato;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio;
- d) Fornecer, sempre que solicitado pela Central de Assistência, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.

Após o devido fornecimento das informações solicitadas pela Central de Assistência, repassaremos as informações ao Prestador de Serviço para que seja realizado o agendamento.

O SLA para o agendamento do Prestador é de até 48 horas. Após o agendamento o usuário receberá um e-mail com número de ordem de serviço, nome e RG do funcionário que irá realizar a coleta, além da data e horário de agendamento.

Será encaminhado 1 (um) dia antes e no dia da coleta um SMS como lembrete do agendamento.

No dia da coleta, o responsável no local precisará assinar a ordem de serviço, *checklist* e o termo de doação dos itens.

Caso não haja ninguém no local o coletor deixará um “Certificado de Cliente Ausente” informando que esteve no local.

Após a conclusão da coleta e encerramento da ordem de serviço, o usuário receberá o certificado de Descarte Sustentável.

A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário tenha direito à utilização da **Assistência Descarte Ecológico**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Acionamento;
- b) Domicílio e o Cliente deverão constar do Cadastro

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos e informações apresentadas à Central de Assistência e/ou aos profissionais e Prestadores sendo também de sua responsabilidade aceitar a orientação passada pela Central de Assistência ou Prestador.

Caso, a critério da **Assistência Descarte Ecológico**, se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário ou, se for o caso, também pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à Assistência e ficará obrigado a reembolsar a **Assistência Descarte Ecológico** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida dos Serviços, respondendo subsidiariamente a Contratante por este reembolso.

Na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item acima, além da obrigação de reembolso, o Usuário poderá ser responsabilizado por todos as perdas e danos causados à **Assistência Descarte Ecológico** e/ou terceiros prejudicados.

O Cliente terá direito aos benefícios da **Assistência Descarte Ecológico** se confirmado pela Central de Assistência o recebimento de todas as informações e documentos necessários.

Na hipótese do não recebimento das informações e documentos do Cliente, a **Assistência Descarte Ecológico** não será responsabilizada pela recusa na prestação de Assistências ao Cliente, incluindo, mas não se limitando, a recusa decorrente de erros no Cadastro.

Caso, durante a espera do Prestador, ocorram quaisquer alterações no quadro inicialmente informado pelo Usuário, bem como intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a

Assistência acionada, o Usuário deverá entrar imediatamente em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

Na hipótese do item acima, se o contato do Usuário ensejar o acionamento de uma Assistência adicional, esta será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Cliente, não podendo a **Assistência Descarte Ecológico**, 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 de informações, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverá observar as normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto contratado serão observados os limites de quantidade, abrangência territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo o acionamento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência, desde que atendidos os requisitos e condições dispostos na cláusula 3.

Todos os serviços previstos na **Assistência Descarte Ecológico** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos, de acordo com as regras constantes destas Condições Gerais. Eventuais providências adotadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia e expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela Assistência.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Descarte Ecológico** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos e/ou não atende as condições de descritas nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Descarte Ecológico;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência;
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados ou produtos adquiridos pelo Usuário diretamente do Prestador ou terceiros, sendo certo que tais serviços e produtos não serão reembolsados, assim como eventuais providências tomadas pelo Usuário antes de contatar a Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do mesmo, sem exceção.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, 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, incluindo, mas não se limitando a os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da **Assistência Descarte Ecológico** ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.

Os atendimentos serão efetuados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

A **Assistência Descarte Ecológico**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional e/ou Prestador credenciado, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo (s) profissionais (is) indicados e/ou Prestadores;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente ou Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is) e/ou Prestador.

Para os serviços disponibilizados pela **Assistência Descarte Ecológico**, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 horas – exceto feriados.
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: sábado das 09:00 as 14:00.

5. OS SERVIÇOS

DESCARTE ECOLÓGICO

Quando solicitado pelo Usuário, a **Assistência Descarte Ecológico** providenciará o envio de um profissional para coleta e descarte de itens como: móveis, eletrodomésticos, eletrônicos, sacos de roupas.

Após a retirada, os itens passarão por um processo de normas de sustentabilidade, sendo os itens separados por tipo de material, que visa garantir a correta destinação e manejo dos resíduos, minimizando assim impactos ao meio ambiente.

Após a separação dos itens, será verificada a condição de uso para possível doação a entidades assistenciais previamente cadastradas. Os itens que não puderem ser reutilizados, serão devidamente desmontados e seus materiais e componentes serão separados por tipo e categoria e retomados a cadeia produtiva como

matéria prima ou subprodutos. Os materiais que não tiverem essa possibilidade serão enviados a aterros sanitários controlados.

A coleta de itens deverá ser acompanhada por um responsável maior de 18 anos no local. Os móveis ou equipamentos deverão estar em local de fácil acesso para retirada e devidamente desmontados.

A data para efetiva coleta dos itens deverá ser agendada com mínimo 5 dias de antecedência, a fim de garantir a otimização das rotas de coleta e conseqüentemente minimizar a emissão de poluentes.

Caso no local não seja permitida a entrada de veículo do Prestador, o Usuário deverá providenciar o deslocamento dos itens até o veículo do Prestador.

O Usuário deverá, no ato da entrega do item ao Prestador, assinar uma carta de doação, que transfere a responsabilidade sobre o bem à Assistência.

Caso seja de interesse do Usuário, a Assistência encaminhará, exclusivamente através de e-mail (correio eletrônico), o “Certificado de Garantia de Descarte Ecológico”.

Os serviços **Assistência Descarte Ecológico** serão prestados até o limite do plano contratado, conforme item 1 destas Condições Gerais.

CONSULTORIA SUSTENTÁVEL

Quando solicitado pelo Usuário, a **Assistência Descarte Ecológico** coletará alguns dados de consumo de água e energia e fará simulações de economia de acordo com o perfil de consumo do usuário e será disponibilizado por e-mail um relatório com dicas a fim de contribuir com práticas sustentáveis, nos seguintes aspectos:

- Orientação para utilização eficiente da energia elétrica;
- Informações sobre o consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro de passar, micro-ondas, aquecedores de ambiente e outros);
- Consultoria para utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custos mensal e anual;
- Orientação para a utilização eficiente da água;
- Orientação sobre a separação de lixo reciclável, descarte adequado e possibilidades de reaproveitamento de itens.

PROJETOS ECOEFICIENTES

Quando solicitado pelo Usuário, a **Assistência Descarte Ecológico** indicará profissionais especializados para a elaboração de projetos ecoeficientes como por exemplo, captação da água da chuva, reaproveitamento de recursos naturais, telhado verde, entre outros.

Após coleta de dados e necessidades para o projeto, as informações serão repassadas ao Engenheiro Ambiental que formatará o projeto e apresentará o orçamento. O projeto será disponibilizado de forma gratuita ao usuário, e em caso de aprovação o usuário arcará com o custo do desenvolvimento e execução do projeto.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, por despesas provenientes da contratação pelo Usuário dos profissionais indicados, bem como pela qualidade dos serviços prestados pelo mesmo.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Descarte Ecológico** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente e/ou Usuário, quando for o caso:

- 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 que, a critério da Assistência, forem considerados inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e
- d) Quando o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A Contratante é integralmente responsável por informar ao Cliente o cancelamento de pleno direito da Assistência, tratado na cláusula acima, não se responsabilizando a **Assistência Descarte Ecológico** pela recusa na prestação dos serviços de Assistência ao Cliente ou o não atendimento da Assistência requerida, em razão das hipóteses acima tratadas.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados em todo território Brasileiro, naquelas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e, que possuam infraestrutura adequada e disponível para prestação dos Serviços, a critério da Assistência. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para 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.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

8. EXCLUSÕES

A ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO PODERÁ REJEITAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NA OCORRÊNCIA DAS SEGUINTE HIPÓTESES:

DESMONTAGEM OU MONTAGEM DE QUALQUER TIPO DE MÓVEL OU EQUIPAMENTO;

RETIRADA DE ENTULHO E RESTOS DE OBRAS;

RETIRADA DE LIXO DE QUALQUER ESPÉCIE (ORGÂNICO, ENTULHO, RECICLÁVEL, ETC.).

RETIRADA DE RESÍDUOS TÓXICOS DE QUALQUER ESPÉCIE, COMO: MATERIAIS E MÁQUINAS HOSPITALARES, ÓLEO, TINTAS, REMÉDIOS, FERTILIZANTES, ETC.;

RETIRADA DE RESÍDUOS INFLAMÁVEIS DE QUALQUER ESPÉCIE;

RETIRADA DE ITENS QUE NÃO ESTEJAM DE FÁCIL ACESSO;

QUALQUER TIPO DE MÃO DE OBRA DE ALVENARIA E/OU RETIRADA DO EQUIPAMENTO FIXADO NA PAREDE, PISO, ETC;

RETIRADA DE MOVEIS OU EQUIPAMENTOS EM LOCAL DE RISCO DO AGENTE;

RETIRADA DE MÓVEIS OU EQUIPAMENTOS ONDA HAJA A NECESSIDADE DA RETIRADA PELA JANELA, EM APARTAMENTOS ONDA HAJA A NECESSIDADE DE IÇAR O BEM A SER RETIRADO;

A COLETA DE ITENS CASO O USUÁRIO SE NEGUE A ASSINAR A CARTA DE DOAÇÃO QUE TRANSFERE À ASSISTÊNCIA A RESPONSABILIDADE PELOS BENS DESCARTADOS;

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 A RESIDÊNCIA DO USUÁRIO POR ORDEM DO GOVERNO, DE FATO OU DE DIREITO, OU DE QUALQUER AUTORIDADE CONSTITUÍDA;

DESPEAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO, OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

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 A RESIDÊNCIA INDICADA PELO CLIENTE;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA. E QUAISQUER ATOS OU

FATOS QUE A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA DESCARTE ECOLÓGICO PREJUDIQUEM À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

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 REGULAÇÕES 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 **Assistência Descarte Ecológico** deverá ser feita dentro do prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

A forma de atendimento indicada pela **Assistência Descarte Ecológico** poderá ser realizada por empresa privada ou órgão público, de acordo com as peculiaridades do local e natureza do evento, sendo de responsabilidade do Cliente aceitar ou não a orientação passada pelo profissional da Central de Atendimento.

A **Assistência Descarte Ecológico** não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência diretamente pelo Usuário ao Prestador, tais como, antecipação, extensão ou realização dos Serviços.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da **Assistência Descarte Ecológico** serão cancelados ou, se for o caso, ficarão suspensos na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Apenas a título exemplificativo, elencam-se abaixo 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, a critério da Assistência;
- b) Por ato 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 que afetem ou impeçam a execução dos Serviços.

O Usuário 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 atenda aos requisitos e condições descritas nestas Condições Gerais.

Para resolver qualquer disputa ou controvérsia oriunda da Assistência e de suas disposições, inclusive referentes à sua validade, vigência, eficácia e interpretação, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10. RELAÇÃO DOS ITENS COLETÁVEIS

CATEGORIA	PRODUTOS
Aparelho de Áudio	Mini system até 2 caixas
	Som Portátil
	Som rack / Home Theater
Câmera Fotográfica Filmadora	Câmeras Digitais
	Filmadoras
Celular Smartphone MP3	Agendas eletrônicas
	Aparelhos celulares (com uma bateria instalada)
	Calculadoras
	GPS
	MP3 players / iPods
	Smartphones
DVD Vídeo Cassete Videogame Similares	Gravador e/ou reproduzidor de DVD
	Projetores
	Reprodutores de DVD
	Vídeo Cassetes
	Videogames
	Videokê
Eletrodomésticos de Grande Porte	Aparelhos de ar condicionado
	Fogão
	Lava louça
	Lavadoras domésticas
	Secadoras domésticas
Eletrodomésticos de Médio Porte	Aquecedor de ambientes

	Aspiradores de pó
	Enceradeiras
	Forno elétrico
	Máquinas de costura elétricas
	Microondas
	Vaporizadores tipo VAP
	Ventiladores de mesa ou de chão
Eleto portáteis	Barbeadores
	Batedeiras
	Cafeteiras
	Centrífugas de frutas/legumes
	Ferros de passar roupa
	Fones de ouvido
	Furadeiras
	Grill elétrico
	Liquidificadores
	Microfones
	Moedores de carne domésticos
	Multiprocessadoras
	Parafusadeiras elétricas
	Pranchas de alisamento de cabelos
	Sanduicheiras
	Secadores de cabelos
	Torradeiras
	Geladeira e Freezer
Freezer horizontal ou vertical	
Frigobar	
Impressora Fax	Copiadoras de pequeno porte
	Fax
	Impressoras de caixa
	Jato de tinta
	Laser
	Máquinas de escrever elétricas
	Matricial
	Mesa digitalizadora de pequeno porte
	Plotters de pequeno porte
Scanner	
Microcomputador Monitor Outros Informática	Microcomputadores (inclui um teclado e um mouse)
	Modem
	Monitor de computador

	Roteadores
	Teclados
	Terminais de caixa
	Terminais inteligentes
	Thin clients
	Unidades de armazenamento externo
Móveis	Armários
	Cadeiras
	Criados mudos
	Mesas
	Poltronas
	Sofás
	Cama
	Colchão
Notebook	Notebooks
Netbook	Netbooks
Telefones (com e sem fio)	Mini PABX
	Secretária eletrônica
	Aparelhos terminais
Televisores	TVs de tubo até 21" e LCD ou Plasma até 26"