

Assistência linha Branca e Marrom

Condições gerais



Sumário

CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E MARROM

1.	Quadro resumo de assistências	3
2.	Objeto e definições	3
3.	Atendimento e condições para solicitação da assistência	5
4.	Descrição da assistência	6
5.	Os serviços	8
6.	Limite de duração da assistência	9
7.	Limite territorial da assistência	10
8.	Exclusões	10
9.	Disposições finais	12



CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E MARROM

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E MARROM			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Conserto Linha Branca	Reparo do aparelho danificado	. 1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento; . Limitado a até 01 (uma) utilização na vigência; . Aparelhos com até 05 anos de uso.
Conserto Linha Marrom	Reparo do aparelho danificado	. 1 (um) acionamento por Evento	. Até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento; . Limitado a até 01 (uma) utilização na vigência; . Aparelhos com até 05 anos de uso.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** tem por objetivo auxiliar o Usuário, quando da ocorrência de um dos Eventos previstos nestas Condições Gerais, mediante o reparo de aparelhos domésticos, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

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

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

a) Assistência Linha Branca e Linha Marrom: é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, 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.

c) Central de Assistência: é a Central de **Assistência telefônica da Assistência Linha Branco e Linha Marrom**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.

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 Linha Branca e Linha Marrom através do Cadastro.**

e) Condições Gerais: é o presente instrumento, do qual constam as disposições gerais referentes aos serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, seus limites e condições.

f) Contratante: UNICLUBE - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E ASSISTENCIA AOS PROFISSIONAIS E EMPRESAS DO BRASIL

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 por este ao Contratante na ocasião de contratação da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom.**

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) Evento: é a ocorrência da quebra ou mau funcionamento de aparelho doméstico do Cliente que dará origem a utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidas em cada um dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

k) Linha Branca: São aparelhos eletrodomésticos normalmente utilizados em áreas como cozinha e lavanderia (Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas).

l) Linha Marrom: São aparelhos eletroeletrônicos como televisores, aparelhos de som, aparelhos de DVD, home theater e telefones sem fio.

m) Prestadores: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

n) 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 Linha Branca e Linha Marrom** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, o Usuário deverá seguir, SEMPRE E ANTES DE QUALQUER PROVIDÊNCIA, 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 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 de Contrato;
 - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente e Usuário;
 - Endereço completo de Domicílio do Usuário;
 - 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, o envio de documentos necessários à Assistência para prestação dos Serviços.

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 Linha Branca e Linha Marrom**, 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.

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 Linha Branca e Linha Marrom**, 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 Linha Branca e Linha Marrom** os valores eventualmente despendidos com a utilização indevida dos Serviços.

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 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, não podendo a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, 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 quando solicitadas ao Usuário/Cliente, dentre outros.

O Usuário não poderá recusar a indicação dos Prestadores indicados pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas 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, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos previstos nas Condições Gerais.

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 Evento tenha ocorrido durante o prazo de vigência da Assistência.

Todos os serviços previstos na **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** 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 expressa da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão, em hipótese alguma, reembolsadas pela **Europ Assistance Brasil**.

Não haverá prestação dos Serviços ou pagamento de qualquer valor no âmbito da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da Assistência Linha Branca e Linha Marrom;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência; ou
- c) Que o Usuário deixou de encaminhar qualquer documento ou informação solicitada pela Central de Assistência para devida prestação da Assistência.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** 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 Linha Branca e Linha Marrom** 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, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Linha Branca e Linha Marrom 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 Linha Branca e Linha Marrom**, 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 Linha Branca e Linha Marrom**, 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.

5. OS SERVIÇOS

Para todos os serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom**, a responsabilidade da Assistência se limita à organização e credenciamento de Prestadores para a prestação de serviços de mão de obra necessária para o reparo dos aparelhos do Usuário, exclusivamente da Linha Branca e/ou Linha Marrom, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** não será, em qualquer hipótese e a qualquer tempo, responsável pela qualidade dos serviços contratados pelo Usuário, bem como por despesas financeiras decorrentes da solicitação do Usuário, exceto quando estas estiverem previstas nas Condições Gerais.

O Usuário deverá fornecer, a critério da Assistência, todos os documentos que comprovem o Evento coberto e o cumprimento das condições estabelecidas no presente instrumento, nos termos da legislação vigente, sob pena de não fazer jus à Assistência.

CONCERTO LINHA BRANCA

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** providenciará o envio de Prestador para reparo de eletrodomésticos do tipo Linha Branca.

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** se responsabiliza exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos no item destas Condições Gerais.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no Domicílio do Usuário, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.

Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Usuário ou pelo modelo do aparelho.

CONCERTO LINHA MARROM

Se solicitado pelo Usuário, a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** providenciará o envio de Prestador para reparo de eletroeletrônicos do tipo Linha Marrom.

Assistência Linha Branca e Linha Marrom será responsável exclusivamente pelo custo de mão de obra de profissionais especializados para reparo do equipamento danificado, até os limites previstos no item destas Condições Gerais.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça ou ainda despesas que excederem os limites da Assistência, serão de responsabilidade do Usuário e deverão ser tratados diretamente com o Prestador de Serviço afiliado, não cabendo a **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** qualquer responsabilidade neste sentido.

Caso não seja possível o reparo no imóvel do Usuário, este será responsável por levar e buscar o aparelho ao local indicado pelo Prestador de Serviço, correndo as suas expensas os custos com o transporte dos aparelhos, se o caso.

Estão incluídos neste serviço aparelhos com até 5 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal a ser fornecida pelo Usuário ou pelo modelo do aparelho.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** 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, à 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.

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

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

REPARO DE APARELHOS UTILIZADOS PARA FINS COMERCIAIS, SEJA PELO USUÁRIO OU POR TERCEIROS;

REPARO DE APARELHOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA DISPONÍVEL NO BRASIL, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA;

REPARO DE APARELHOS QUE TENHAM SIDO FABRICADOS HÁ MAIS DE 5 (CINCO) ANOS, A CONTAR DA DATA DO ACIONAMENTO DA ASSISTÊNCIA;

LIMPEZA OU REVISÃO GERAL DO FUNCIONAMENTO DOS APARELHOS SEM QUE SEJA CONSTATADO UM EVENTO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA;

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;

DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA, REPOSIÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO;

DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO SEM PRÉVIO CONTATO COM A CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;

EVENTOS OU PROBLEMAS OCORRIDOS ANTES DO INÍCIO DE VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA E LINHA MARROM OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DOS APARELHOS;

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;

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

ALAGAMENTOS PROVOCADOS POR CHUVAS, TRANSBORDAMENTO DE RIOS, CÓRREGOS, LAGOS OU QUALQUER OUTRO EVENTO NATURAL; E

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 LINHA BRANCA E LINHA MARROM, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA.

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 **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.

A Assistência não se responsabiliza por instruções, solicitações e/ou despesas que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência diretamente ou indiretamente 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, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

Os Serviços da **Assistência Linha Branca e Linha Marrom** 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:

Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços, a critério da Assistência;

- a) Por ato do Poder Público, tal como, interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- b) 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 o caso de reembolso 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 despendidos 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; e
- b) Nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

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.

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.