

REGULAMENTO ASSISTÊNCIAS SUSTENTÁVEIS



REGULAMENTO ASSISTÊNCIAS SUSTENTÁVEIS



Os serviços descritos neste Regulamento estão diretamente vinculados à apólice, certificado ou bilhete de Seguro da Generali Brasil Seguros S/A, CNPJ sob nº 33.072.307/0001-57 e intermediados pela **Ecoassist** Serviços Sustentáveis e Participações S/A, CNPJ sob nº 13.197.564/0001/08, empresa especializada em serviços sustentáveis, com base em critérios contratuais previamente definidos.

1. Definições

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

- **Central de Atendimento ativo e receptivo:** Canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário através de orientações e agendamento dos serviços, podendo ser por telefone 0800 e mensagens via plataforma web ou Whatsapp.
- **Evento:** Fato gerador que ocasiona o acionamento dos serviços pelo Usuário.
- **Franquia:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado.
- **Limite:** É o critério de limitação do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de: modalidade do evento; número máximo de acionamento de um Serviço dentro do período.
- **Prestadores:** São as pessoas físicas e jurídicas integrantes do cadastro Ecoassist, disponíveis para serem selecionadas para prestação dos serviços.
- **Regulamento:** Conjunto das cláusulas comuns e particulares dos serviços.
- **Residência:** Local de moradia do Usuário, em território Nacional, na ocorrência do evento.
- **Titular:** Pessoa Física que contrata o Seguro da Generali, ou Pessoa Física que trabalha na Companhia que contratou Seguro da Generali
- **Usuário:** considera-se como Usuário dos serviços descritos neste Regulamento, além da Pessoa Física descrita no item anterior, seu ente querido que resida no mesmo domicílio.
- **Vigência:** Período de validade do seguro o qual o uso dos serviços está permitido.

2. Limite Territorial

Os serviços são disponíveis em território nacional, em todas as cidades onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. No momento do agendamento, será confirmada a disponibilidade do serviço no endereço solicitado. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Atendimento como proceder.

3. Solicitação de serviços

Todos os serviços de assistência descritos neste Regulamento deverão ser solicitados junto à Central de atendimento, por meio de ligação gratuita no Brasil, Whatsapp ou Plataforma web.

A Central de atendimento estará disponível de Segunda a Sexta das 09h às 20h e Sábados das 09h às 14h, exceto feriados nacionais.

REGULAMENTO ASSISTÊNCIAS SUSTENTÁVEIS



O Usuário deverá fornecer nome completo e número do CPF do Titular para a devida identificação do cadastro, análise das condições da Assistência contratada e acionamento do serviço.

Sempre que solicitado pela Central de Atendimento, o Usuário deverá fornecer informações adicionais e/ou enviar documentos necessários, a fim de tornar eficiente e eficaz os serviços solicitados.

4. Regras de agendamento:

Todos os serviços serão prestados mediante agendamento prévio, com exceção do serviço de "Orientação".

- O pedido de agendamento deve ser feito com mínimo de 2 dias úteis de antecedência para garantir disponibilidade de Prestadores.
- O Usuário poderá escolher a data e o período (manhã ou tarde) conforme disponibilidade da agenda.
- A prestação dos serviços agendados será realizada pelos profissionais de Segunda a Sexta entre 09h e 18h.
- Cancelamentos ou reagendamentos devem ser solicitados com mínimo 2 horas de antecedência para que não seja computado para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos no item 5 a seguir.

5. Local de prestação do serviços:

- A prestação dos serviços será realizada exclusivamente no endereço de residência do Titular constante no cadastro, ou na ausência deste, poderá ser solicitado à critério da Central de Atendimento comprovante de residência recente (últimos 90 dias), em nome do Titular.
- Qualquer pessoa maior de 18 anos pode receber o profissional, desde que o Usuário indique previamente o responsável no momento do agendamento.
- No dia do atendimento, o responsável deve estar presente para permitir a entrada, acompanhar o serviço e validar sua conclusão.
- Os serviços só serão realizados se houver acesso livre, seguro e adequado ao local.

6. Serviços:

SERVIÇOS	EVENTOS	LIMITES	PLANOS		
			Básico	Intermediário	Completo
I. Descarte Ecológico	Conveniência	5 itens e/ou 5 caixas ou sacos de até 60 kg 1 utilização por ano de vigência do seguro	Sim		

REGULAMENTO ASSISTÊNCIAS SUSTENTÁVEIS



II. Doação solidária (Complementar ao serviço Descarte Ecológico)	Conveniência	Até 10 itens Destino único dos itens de até 50km de distância 1 utilização por ano de vigência do seguro	Não	Sim
III. Amparo sustentável				
Orientações sobre procedimentos burocráticos	Falecimento do segurado ou Falecimento de ente querido do segurado residente no mesmo endereço	1 utilização por ano de vigência do seguro	Não	Sim
Personal Organizer		1 utilização por ano de vigência do seguro		
Descarte Ecológico (Complementar ao serviço Personal Organizer)		5 itens + 5 caixas ou sacos de até 60 kg 1 utilização por ano de vigência do seguro		
Doação solidária (Complementar ao serviço Descarte Ecológico)		Até 10 itens Destino único dos itens de até 50km de distância 1 utilização por ano de vigência do seguro		
Reparos não estruturais na residência		1 utilização por ano de vigência do seguro		
Destinação de sacos de entulho e restos de obras (Complementar ao serviço "Reparos não estruturais para a residência")		até 10 sacos de 60kg 1 utilização por ano de vigência do seguro		

5.1 Descrição detalhada

I. Descarte Ecológico

Coleta, transporte e destinação adequada de itens que não são mais utilizados ou que estão no fim da vida útil, tais como: móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos e outros itens de pequeno porte que possam ser transportados em caixas ou sacos.

Evento:

- Conveniência

Regras da coleta:

- Presença de um responsável maior de 18 anos;
- Itens desmontados e prontos para retirada;
- Acesso livre e seguro para os prestadores de serviço;

REGULAMENTO ASSISTÊNCIAS SUSTENTÁVEIS



- Caso o veículo que realizará o transporte não consiga acessar o local da coleta, o Usuário deverá levar os itens até o veículo.

Regras da destinação:

- O destino dos itens será definido pela empresa de Assistência Ecoassist após avaliação de suas condições, seguindo critérios de sustentabilidade. A avaliação pode resultar em descaracterização, separação por tipo de matéria e descarte através da reciclagem ou doação para ONG ou Instituição parceira da Ecoassist.

Não inclui:

- Serviços de alvenaria ou retirada de itens fixados;
- Desmontagem de qualquer tipo de móvel ou equipamento;
- Retirada em local sem acesso para o veículo de transporte;
- Retirada em áreas de risco ou em locais que não seja possível a passagem dos itens pela porta principal da residência;
- Içamento, retirada por janela;
- Retirada de resíduos de obra;
- Retirada de lixo orgânico;
- Retirada de resíduos tóxicos, inflamáveis ou hospitalares.

Limite:

- 1 utilização por ano de vigência do seguro;
- Retirada de até **5 itens** (móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos) e/ou até **5 caixas ou sacos de até 60kg** com itens de pequeno porte como: objetos, roupas, documentos;

II. Doação Solidária

Complementar ao Serviço Descarte Ecológico, com destinação personalizada de itens selecionados pelo Usuário para doação.

Evento:

- Conveniência

Regras da Doação

- O Usuário poderá escolher uma Instituição de sua confiança para doação de todos os itens, podendo ser: Organizações da Sociedade Civil, Fundos Sociais, Projetos Culturais, Projetos Esportivos, Instituições de Ensino, Instituições de Pesquisa e Instituições Religiosas;
- Avaliação das condições dos itens que serão doados será realizada pela empresa de Assistência Ecoassist;
- Os itens doados deverão estar em bom estado e/ou em funcionamento. Em situações de mal uso visível, a destinação será alterada para Descarte Ecológico;

Não inclui

- Montagem de qualquer tipo de móvel, equipamento ou utensílio no local doado;
- Qualquer tipo de mão de obra de alvenaria e/ou instalação no local doado;
- Itens em mal estado, quebrados ou sem funcionamento;
- Entrega em mais de uma Instituição.

Limite:

- 1 utilização por ano de vigência do seguro;
- Até **10 itens**;
- Destino único de até 50km de distância da residência do Usuário.

III. Amparo Sustentável

O Amparo Sustentável é um pacote de serviços que oferece apoio emocional e prático em diferentes necessidades na ocorrência do momento sensível de perda de ente querido.

Evento:

- Falecimento do Titular ou Falecimento de ente querido do Titular residente no mesmo endereço.

Serviços contemplados:

a. Orientações

Oferece orientações telefônicas ao Usuário para procedimentos burocráticos.

- **Inclui:** Cancelamento ou alteração de titularidade de contas;
- Encerramento de perfis em redes sociais;
- Cancelamento de documentos pessoais;
- Consultas básicas a órgãos como SPC/Serasa.

Não inclui:

- Execução presencial dos procedimentos.

Limite:

- 1 utilização por ano de vigência do seguro.

b. Personal Organizer

Apoio especializado na organização e catalogação de pertences pessoais do Usuário falecido, ajudando a definir os itens que serão mantidos, doados ou descartados.

Necessário para o atendimento

- Envio prévio de fotos ou vídeos do local;
- Cadastro do responsável maior de 18 anos que acompanhará a visita

Inclui:

- Visita do profissional à residência do Usuário falecido;
- Inventário simples com listagem de todos os itens;
- Apoio na separação dos materiais;
- Orientação de embalagem básica para organização;
- Apoio na destinação dos pertences doados e/ou descartados.

Não inclui:

- Limpeza de pisos ou paredes, higienização de carpetes ou lavagem de janelas;
- Montagem ou desmontagem de móveis.

Limite:

- 1 utilização por ano de vigência do seguro.

c. Descarte Ecológico

Idem descrição e limites do Item 6, tópico I, excetuando:

- O “Evento gerador do acionamento do serviço” neste caso, não será por “Convêniência, mas sim, por “Falecimento”.
- Complementar ao Serviço Personal Organizer

d. 4. Doação Solidária

Idem descrição e limites do Item 6, tópico II, excetuando o “Evento gerador do acionamento do serviço” que neste caso não será por “Convêniência, mas sim, por “Falecimento”.

e. Reparos não estruturais para a residência

Pequenos reparos, sem obras estruturais na residência do Usuário falecido para manter o ambiente em boas condições.

Necessário para o atendimento

- Envio de fotos ou vídeos do local;
- Definição de quais serviços de reparo são necessários;
- Cadastro do responsável maior de 18 anos que acompanhará o serviço.

Inclui:

- Realização de serviços na area interna da residência;
- Pintura padronizada de até 70 m² e fechamento de buracos;
- Conserto de torneiras, fechaduras e tomadas;
- Desmontagem de móveis;

Não inclui:

- Reparos estruturais ou não listados;
- Quebra de paredes ou remoção de materiais fixados;
- Limpeza pesada do ambiente após reparo;
- Construção ou demolição de paredes;
- Montagem de móveis ou instalação de equipamentos, objetos;
- qualquer serviço na área externa da residência.

Limite:

- 1 utilização por ano de vigência do seguro.

f. Destinação de sacos de entulho e restos de obras

Complementar ao Serviço Reparos não estruturais para a residência, com coleta, transporte e descarte ambientalmente adequado de sacos de entulho, como alternativa sustentável ao uso de caçambas.

Regras do serviço

- Presença de um responsável maior de 18 anos no local da coleta;
- O entulho deve estar ensacado e pronto para retirada;
- Acesso livre e seguro para os prestadores de serviço;
- Caso o veículo que realizará a coleta não consiga acessar o local, o Usuário deverá levar os sacos até o ponto acessível.

REGULAMENTO ASSISTÊNCIAS SUSTENTÁVEIS



Não inclui:

- Retirada de entulho solto ou não ensacado;
- Retirada em local sem acesso para o veículo;
- Retirada em áreas de risco ou em que não seja possível a passagem dos sacos pela porta principal da residência;
- Retirada de lixo orgânico;
- Retirada de resíduos tóxicos, inflamáveis ou hospitalares;

Limite:

- 1 utilização por ano de vigência do seguro.
- Até 10 sacos de até 60 kg cada.

7. Exclusões Gerais

- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo Usuário e não autorizados pela central de Atendimento;
- Despesas de qualquer natureza, não previstas neste Regulamento;
- Eventos ocorridos anteriormente ao início de vigência do seguro;
- Prestação de serviço em endereço não pertencente ao Titular.

8. Política de Privacidade

Ecoassist coleta as dados pessoais (“Informações”) do Titular através de seus canais de atendimento no momento do acionamento dos serviços descritos neste Regulamento exclusivamente para os fins necessários à sua consecução. Quando necessários os dados serão revelados a **terceiros** (“Prestadores”), ou seja, aos profissionais que irão executar os serviços.

Nossa Política de Privacidade respeita a legislação vigente. Para obter mais informações sobre como a Ecoassist cuida dos seus dados pessoais, bem como para entender como você pode exercer seus direitos relacionados aos seus dados pessoais, consulte a nossa Política de Privacidade, disponível em: <https://ecoassist.com.br/politica-de-privacidade/>.

O Titular pode exercer qualquer direito relacionado aos seus dados, enviando um e-mail com a solicitação para cs.atendimento@ecoassist.com.br.