



ASSISTÊNCIA  
**LAR**

Tenha a melhor ajuda para resolver as  
coisas em casa sempre que precisar



 **CARTÃO TORRA**  
PRESENTE NA SUA VIDA  
PRA CUIDAR DA SUA CASA

**TORRA**

**ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL TORRA**

**CONDIÇÕES GERAIS**

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

### DEFINIÇÕES:

#### ABRANGÊNCIA

Todos os serviços são prestados em todo território nacional.

#### EVENTOS COBERTOS

Os benefícios da Assistência 24 Horas Fácil Assist descritos a seguir são válidos nos casos de:

**1. Evento previsto:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus agregados, que provoquem danos materiais ao patrimônio e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- a. Roubo ou furto de bens (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- b. Incêndio, raio e explosão;
- c. Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d. Desmoronamento;
- e. Vendaval, granizo e fumaça e demais fenômenos da natureza;
- f. Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g. Impacto de veículos;
- h. Queda de aeronaves.

**2. Evento emergencial:** Um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

a. Problemas hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de uma a quatro polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.

b. Problemas elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

c. Chaveiro: Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto das chaves de portas de acesso ao imóvel. d. Quebra de vidros: Evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

**3. Fato gerador:** Sob complemento as definições supracitadas, quais sejam, “evento previsto” e “evento emergencial”, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o cliente, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Exemplo: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpadas, tomadas entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário. Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, exemplo: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o cliente disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência.

### **TIPO DE IMÓVEIS**

Residências ou apartamentos, seja de uso habitual, desde que estejam devidamente especificadas no contrato.

### **USUÁRIOS**

Pessoas físicas ou jurídicas definidas como usuário e/ou beneficiário na especificação do contrato.

### **CANCELAMENTO**

Arrependimento: Prazo de 7 dias da data de adesão. Deve ser realizado na loja onde o cliente fez a contratação dos Serviços de Assistência.

Durante a vigência: Caso o cliente já tenha pago a última fatura, ou a próxima fatura já tenha sido emitida, poderá cancelar a contratação do serviço de Assistência a qualquer momento, porém a cobertura dos serviços permanecerá válida até 30 dias após o pagamento da última fatura emitida antes do pedido de cancelamento.

Caso o cliente fique inadimplente por dois meses consecutivos com o pagamento do Serviço de Assistência, o mesmo será considerado cancelado automaticamente.

**IMPORTANTE:** Caso haja nova adesão após o cancelamento, dentro do período de 12 meses da adesão original, o cliente ficará sujeito ao cumprimento dos limites de utilização já auferidos na contratação anterior.

### **IMPORTANTE:**

A prestação de serviços pela Fácil Assist será providenciada de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização e horário do local do evento.

Para ter direito aos serviços contratados, o usuário deverá acionar a Fácil Assist, desde o início do sinistro, para que a mesma realize e coordene todos os procedimentos cabíveis.

Em nenhuma hipótese o usuário deverá encomendar diretamente os serviços constantes neste instrumento, sob pena de arcar com o ônus daí decorrentes, pelos quais a Fácil Assist não será responsabilizada.

Não será realizado qualquer reembolso decorrente de despesas dos serviços descritos, sem prévio acionamento e autorização da Central de Atendimento Fácil Assist.

## SERVIÇOS

### ENCANADOR

Para evento previsto (alagamento):

Nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação enviaremos um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Para evento emergencial (problemas hidráulicos):

Para resolução emergencial de danos na parte hidráulica da residência cadastrada, a assistência 24 horas providenciará o envio de um profissional para serviço de encanador. O cliente deverá solicitar o serviço através da central de atendimento, disponível 24 horas por dia, que se responsabilizará pelas despesas como mão de obra para execução de reparos hidráulicos em caso de vazamentos em tubulação aparentes de uma a duas polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento em ramais internos como pias, vasos sanitários, tanques e ralos, desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos.

Observação:

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.
- O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros, exclusivamente residenciais;
- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do usuário do imóvel;

**Exclusões:**

- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria; utilização de equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.) e de detecção eletrônica;
- Avarias prévias;
- Desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- Desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas);
- Limpeza de fossa séptica;
- Problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço;

**Horário de atendimento: Horário Comercial**

**Limite (\*): R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento – 03 eventos por ano.**

**ELETRICISTA**

Para resolução emergencial de danos na parte elétrica da residência cadastrada, A Assistência 24 horas providenciará o serviço de eletricista. O cliente deverá solicitar o serviço pela Central de Atendimento FÁCIL ASSIST, disponível 24 horas por dia, que se responsabilizará pelas despesas com mão de obra para execução de reparos emergenciais. O serviço se restringe a dispositivos elétricos aparentes como: disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves facas, tomadas interruptores e trocas de torneiras elétricas (não blindadas).

**Exclusões:**

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou Instalação de fiação;
- Portão elétrico ou eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico;
- Locação de andaime;
- Eventos causados por falta de manutenção adequada bem como aquelas que, embora cobertos pelas condições gerais citadas acima, são objeto de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.
- Assistência à imóveis em construção, reconstrução, reforma e casas de veraneio;
- Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados;
- Quando os serviços não forem solicitados previamente à Central de Atendimento Fácil Assist;
- Em caso de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do cliente;
- O serviço de eletricista para residência não cobre os danos por queda de raio;
- O serviço de encanador para residência não cobre tubulação de cobre, de ferro, esgoto e caixas de gordura;

- Os serviços para residência só serão prestados em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes;
- O serviço de chaveiro para residência não será efetuado para troca de segredo de portas, fechadura tetra ou eletrônica em casos de perda, quebra, roubo ou furto das chaves;

**Limite(\*): R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento – 03 eventos por ano.**

## CHAVEIRO

Para evento previsto (arrombamento, roubo ou furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, enviaremos um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Para evento emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves) que impeça o acesso do usuário à residência, enviaremos um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e uma confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

### **Observações:**

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- Serviço disponível para portas e portões externos de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso estejam presas em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário, bem como, as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;

**Horário de atendimento: 24 horas.**

**Limite(\*): R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento – 03 eventos por ano.**

## LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Para evento previsto (incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento, vendaval): Serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação a residência (limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras) sem descaracterizar o evento previsto.

**Observação:** Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço;

**Exclusões:**

- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- Serviços de faxina;
- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- Despesa com material;
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira;

**Horário de atendimento: Horário comercial.**

**Limite(\*): R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento – 03 eventos por ano.**

**VIDRACEIRO**

Para Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, enviaremos um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos.

**Observações:**

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura);
- Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro forneceremos a colocação de tapume. Neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

**Exclusões:**

- Vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação;
- Substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência;

**Horário de atendimento: Horário comercial.**

**Limite(\*): R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento – 03 eventos por ano.**

**INDICAÇÃO DE PROFISSIONAL**

Indicação de profissionais nas especialidades definidas a seguir. A responsabilidade da Assistências se limita a indicação dos profissionais, sendo os custos da visita, orçamentos e execução dos serviços de responsabilidade do usuário.

Serviços 24 horas:

- a) eletricitistas;
- b) encanadores (exceto orçamento para detecção eletrônica de vazamentos);
- c) chaveiros.



**Serviços No Horário Comercial (de segunda a sexta das 8h às 18h) :**

a) conserto de Eletrodomésticos (linha branca) e eletroeletrônicos (linha marrom); b) pedreiros; c) vidraceiros (especialmente para vidros cancelados, lisos ou martelados com até 4mm de espessura, exclusivamente para portas e janelas internas ou externas, sendo excluído todo e qualquer tipo de espelho e vidro blindado); d) marceneiros (exclusivamente para portas, portões, grades e batentes, exceto móveis, mobílias, acessórios, tapetes e carpetes); e) serralheiros (exclusivamente para portas, portões, grades e trilhos que não contenham partes plásticas, acrílicas, vidros e madeira). A substituição de materiais complementares (roldanas, rodízios, polias e eixos) será inclusa na elaboração do orçamento mediante disponibilidade do prestador de serviços; f) pintores.

**Importante:**

a) o agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;

b) o usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios,

c) não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel;

d) os serviços de eletrodomésticos e eletroeletrônicos são exclusivamente para: Eletrodomésticos (linha branca) - linha branca Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Microondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Tanquinho e Secadora de Roupas; Eletroeletrônicos (linha marrom) - Televisão (Convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater;

e) os consertos de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos de fabricação nacional estão disponíveis nas cidades que tenham prestadores credenciados. Não haverá deslocamento de prestadores entre municípios, sendo a assistência encerrada;

f) não será fornecido atendimento para construções ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel;

**Limite: Indicação de Profissionais para orçamento, sendo os custos da visita, orçamentos e execução dos serviços de responsabilidade do usuário.**

**SERVIÇO DE VIGIA**

Um profissional de vigilância será enviado para o imóvel assistido em caso de ocorrência de evento previsto que a torne vulnerável a atos danosos por parte de terceiros, devido a danos em portas, janelas externas, muros ou paredes que não possam ser emergencialmente reparados.

**Horário de atendimento: 24 horas.**

**Limite(\*): R\$ 300,00 (trezentos reais) por evento – 03 eventos por ano.**



## MUNDANÇA E GUARDA DE MÓVEIS

Para evento previsto (alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão): Transferência (ida e volta) e a guarda dos móveis e bens pertencentes à residência para um local indicado pelo usuário, quando existir a necessidade de reparo do imóvel devido a um dos eventos previstos.

### **Observação:**

Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra para a execução do serviço. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de duzentos mil habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a central de atendimento.

**Horário de atendimento: Horário comercial.**

**Limite(\*): Mudança: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento (ida e volta) – 02 eventos por ano. Guarda: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento – 03 eventos por ano.**

## TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Transmissão de mensagens urgentes a pessoas indicadas pelo cliente (parentes ou empresa em que trabalha).

**Horário de atendimento: 24 horas.**

**Limite: sem limites.**

## CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS

Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico, arcaremos com o custo de mão de obra e peças para o conserto

Observação: Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e reposição de peças para a execução do serviço;

-Eletrodomésticos elegíveis: o Linha Branca: Fogão, Cooktop, Forno Elétrico, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Micro-ondas Lavadora de Roupas, Tanquinho, Secadora de Roupas e Lava e Seca Roupas; o Linha Marrom: Televisão (Convencional, LED, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e Home Theater.

-Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada.

-O conserto do eletrodoméstico/eletroeletrônico estará condicionado a existência de peças de reposição na rede de assistência técnica autorizada no país.

Para os eletrodomésticos sem peças de reposição **ou com mais de 6 anos**, a central de atendimento Fácil Assist orientará o usuário a executar o serviço por conta própria e enviar o comprovante para análise de reembolso.

-Fica a critério da Assistência a escolha do técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.

**Exclusões:**

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Defeitos causados causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, corredeiras, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela garantia do fabricante;
- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;

- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar defeito;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo serviço;
- Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um defeito no Produto;
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado;

**Horário de atendimento: Horário Comercial.**

**Limite(\*): R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento para até 2 aparelhos – 01 evento por ano.**

## **CHECK-UP DOMICILIAR**

Programa de revisão domiciliar composto pelos seguintes serviços:

- Revisão de instalação elétrica; • Troca de lâmpada, tomadas e interruptores;
- Verificação de possíveis vazamentos;
- Instalação de olho mágico em porta de madeira;
- Lubrificação de fechaduras e dobradiças; • Mudança de móveis de um cômodo para outro (móveis não fixados);
- Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, Kit de banheiro e varão de cortina;
- Limpeza de ralos e sifões;
- Limpeza de calhas
- Serviço de rejuntamento;
- Substituição de Telhas;
- Troca de resistência de chuveiro elétrico.

**Limites(\*): R\$ 250,00 por evento / 2 serviços por acionamento - 01 evento por ano.**

### **(\*) – OBSERVAÇÃO IMPORTANTE – LIMITES:**

O valor dos Limites de Cobertura mencionados em cada um dos itens, asseguram a execução dos serviços emergenciais de simples execução e baixa complexidade técnica. Caso venha ser constatada necessidade de serviços que excedam os valores impostos, o cliente devera ser previamente informado quanto a complexidade do serviço e o eventual custo adicional (preço e condições) de forma clara, para que autorize ou não a execução deste(s) serviço(s), mediante cobrança de custo adicional.

## **EXCLUSÕES GERAIS**

- a. Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- b. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- c. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- d. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- e. Desp. com gastos em hotéis e restaurantes não prev.nas garantias deste contrato;
- f. Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- g. Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- h. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- i. Eventos previstos e/ou emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- j. Despesas de qualquer natureza superiores aos limites definidos em cada serviço ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- k. Despesas com locação de andaime;
- l. Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- m. Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam o oferecer riscos de acidente ao prestador.

## **SORTEIO**

Sera realizado pela Loteria Federal no último sábado do mês subsequente ao pagamento, durante a vigência do Serviço de Assistência, sorteio no valor bruto de R\$ 10.666,66, que abatida incidência de IR terá como valor líquido R\$ 8.000,00, conforme legislação vigente. A participação ocorrerá por meio do seu Número da Sorte expresso no Termo de Adesão/Contratação, desde que o pagamento da Assistência esteja em dia.

O participante contemplado que for localizado e comunicado da contemplação e não apresentar os documentos necessários para o recebimento do Prêmio de Capitalização no prazo de 180 dias, contados a partir da data de comunicação, será desclassificado, assim como aquele que não for localizado no prazo de 180 dias contados da data do sorteio, será desclassificado, sendo certo que serão realizadas tentativas de contato por e-mail, telefone e carta com aviso de recebimento durante o prazo acima, com uso dos dados cadastrados.

Sorteio lastreado em Título de Capitalização, da modalidade "Incentivos" emitidos pela APLUB CAPITALIZAÇÃO (CNPJ 88.076.302/0001-94) e aprovados conforme processo SUSEP nº 15.414.900089/2019-30.

**FORO:** Fica sempre e preferencialmente eleito o foro de domicílio do cliente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

*facilassist*



**0800-778-5322**

# ASSISTÊNCIA LAR

Tenha a melhor ajuda para resolver as  
coisas em casa sempre que precisar



**CARTÃO TORRA**  
PRESENTE NA SUA VIDA  
PRA CUIDAR DA SUA CASA

O Serviço/atendimento é prestado pela Fácil Assist Serviços e Assisência 24 Horas, CNPJ nº 13.349.528/0001-12 (Nome fantasia: Fácil Assist). Serviço sujeito a cobertura e disponibilidade para a região. **Central de Atendimento Fácil Assist: 0800-778-5322.** -Central de Relacionamento Novo Cartão Torra (4020-9766) Capital e reg. metropolitanas. 0800-60-TORRA / 0800-60-86772 (Demais localidades). - SAC Lojas Torra: 0800-701-0316.