**REGULAMENTO PLANO COMPLETO ASSISTÊNCIA NA PROMOÇÃO**

**RAPIDEX + TAGCAIXA**

1. **OBJETIVO**

O objetivo do presente regulamento (“Regulamento”) é estabelecer as condições de adesão e características do plano de serviço para a tagCAIXA, denominados **Completo Assistência** disponibilizado pela **CAIXA CARTÕES PRÉ-PAGOS S.A.**, sociedade estabelecida na Rua Gomes de Carvalho, 1629 - 5º andar, CEP 04547-006, inscrita no CNPJ/ME 39.459.331/0002-00, (**“CPP”)**, em parceria com a **XS6 ASSISTÊNCIA S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob nº 39.565.194/0001-08 localizada na Alameda Tocantins, nº 125, Salas 701 e 702, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, CEP 06455-020, doravante denominada simplesmente “**CAIXA Assistência**”.

1. **DEFINIÇÕES**
	1. **“Completo Assistência”:** É o plano de tagCAIXA contratado com benefício na mensalidade e serviços de assistência auto e residencial, conforme tabela de ofertas do **Anexo I**.
	2. **“Rapidex + tagCAIXA Semestral”:** É o produto contratado que dá direito ao consumidor serviços de assistência para seu lar, carro e moto, além de 6 (seis) meses de isenção na mensalidade na contratação da tagCAIXA.
	3. **Recarga Automática:** Significa o lançamento da transação recorrente no cartão de crédito CAIXA, para uso da tagCAIXA em favor do cliente, realizada sempre que o Saldo de Recarga atingir o percentual mínimo determinado neste regulamento. O valor da recarga é escolhido no momento da contratação dos planos.
	4. **Saldo de Recarga:** É a diferença entre os valores creditados como Recarga Automática e os valores debitados por meio da utilização da tagCAIXA nos critérios definidos nesse regulamento.
	5. **tagCAIXA:** Serviço de identificação eletrônica que permite o processamento de pagamentos automáticos em pedágios por meio do uso de etiqueta eletrônica.
2. **CARACTERÍSTICAS DO PLANO**
	1. O cliente que aderir ao produto Rapidex + tagCAIXA Semestral, terá isenção na mensalidade do plano de tag Completo Assistência por período de 6 (seis) meses a contar a partir da contratação do Rapidex + tagCAIXA Semestral.
	2. A adesão ao plano com isenção de mensalidade pela contratação do Rapidex + tagCAIXA Semestral deverá ser realizada através do site oficial da parceria, disponível em: [www.rapidextagcaixa.caixaprepagos.com.br](http://www.rapidextagcaixa.caixaprepagos.com.br).
	3. O benefício da isenção de mensalidade oferecido pelo plano Completo Assistência está atrelado à permanência do cliente com o serviço Rapidex + tagCAIXA Semestral, caso o serviço seja cancelado antes do término previsto o cliente também perderá a elegibilidade ao plano Completo Assistência e seu desconto.
	4. O plano permite que o usuário realize transações de pagamentos em todos os estabelecimentos credenciados da **CPP** (pedágios, estacionamentos, lava rápidos, *drive-thru* e postos de combustíveis), por meio da rede Sem Parar.
	5. Os planos estão sujeitos à análise de crédito e o cliente pode não ser aprovado para contratação da tagCAIXA.
	6. O plano será disponibilizado ao usuário na modalidade pré-pago com Recarga Automática na hipótese do meio de pagamento escolhido para tagCAIXA for cartão de crédito.
		1. Nesta modalidade o cliente poderá escolher um entre os valores de Recarga Automática disponíveis (R$50,00 R$100,00 R$150,00 ou R$500,00) e este valor será lançado via transação de pagamento no seu cartão de crédito cadastrado como meio de pagamento da tagCAIXA.
		2. No momento da adesão do plano Completo Assistência, uma Recarga Automática no valor escolhido será lançada via transação de pagamento no cartão de crédito e refletida no Saldo de Recarga da sua tagCAIXA.
		3. As transações de uso dos serviços na rede credenciada **CPP**, referentes à pedágios, estacionamentos e lava rápido, serão debitadas do Saldo de Recarga e as transações referentes a abastecimento e *drive-thru* serão lançadas no ato da utilização do serviço via transação de pagamento no cartão de crédito cadastrado.
		4. Quando o Saldo de Recarga atingir o valor menor ou igual à 30% (trinta por cento) do valor da Recarga Automática definida no momento da adesão do plano, uma nova Recarga Automática será lançada via transação de pagamento no cartão de crédito cadastrado.
		5. Caso a Recarga Automática, por qualquer motivo, não tenha sido autorizada, a tagCAIXA será bloqueada para uso, devendo o cliente providenciar a regularização do seu meio de pagamento.
		6. O usuário poderá a qualquer momento alterar o valor da Recarga Automática pelo aplicativo tagCAIXA ou pelos canais de atendimento **CPP**.
		7. Será de responsabilidade do cliente observar por meio do app tagCAIXA o Saldo de Recarga, sendo que a utilização dos serviços de pedágio e estacionamento com pagamento automático por meio da tagCAIXA estão condicionadas à disponibilidade de Saldo de Recarga.
		8. Em caso de transações realizadas sem Saldo de Recarga e ocorrendo a impossibilidade de lançamento de Recarga Automática no cartão de crédito cadastrado, haverá emissão de fatura, a qual deverá ser consultada através do app tagCAIXA e paga pelo cliente na data de vencimento determinado no documento.
	7. O plano será disponibilizado ao usuário na modalidade pós-pago na hipótese do meio de pagamento escolhido para tagCAIXA for débito automático.
		1. No caso do plano ser débito automático, as utilizações em abastecimento e drive-thru estão sujeitos a análise de crédito independente, podendo os serviços somente serem liberados após 3 (três) meses a contar a partir da ativação da tagCAIXA.
	8. Na hipótese de atraso no pagamento de eventuais valores devidos à **CPP**, o usuário estará sujeito ao pagamento de multa sobre o montante em atraso, acrescido de correção monetária até a data do efetivo pagamento e juros moratórios calculados 'pro rata die', cujo valor mensal não excederá o limite legal, além da respectiva taxa de reprocessamento.
	9. O percentual da multa e dos juros, assim como o valor da taxa de reprocessamento podem ser consultados no campo “minha conta” no site **CPP** por meio do link <https://caixaprepagos.com.br/tarifas#business-tag>
	10. O cliente poderá solicitar a reemissão de sua tagCAIXA, por meio dos canais de atendimento **CPP**, nas hipóteses de: (i) substituição do para-brisa do veículo; (ii) remoção da tag do para-brisa; (iii) perda, furto ou roubo da tag; (iv) venda ou troca de veículo; (v) falha de funcionamento da tag por mau uso ou instalação incorreta; (vi) demais situações que inviabilizem o uso da tagCAIXA. Em caso de reemissão será debitado do Saldo de Recarga o valor de R$20,00 (vinte reais) em até 120 (cento e vinte dias) a partir da solicitação.
	11. Ao aderir à tag com benefício do cartão de crédito CAIXA, o cliente aceita todos os Termos e Condições Gerais do Serviço tagCAIXA, disponível em <https://rapidextagcaixa.caixaprepagos.com.br>. que serão aplicáveis de modo complementar a este Regulamento.
	12. Demais regras relacionadas à contratação do produto tagCAIXA, como reajuste, privacidade e proteção de dados poderão ser consultadas no site CPP, no link: <https://caixaprepagos.com.br/tag-caixa/contrato/adesao>
		1. Essa oferta é válida apenas para novas adesões ao serviço tagCAIXA. Os clientes que já possuem um plano ativo não poderão obter o benefício da isenção da mensalidade.
		2. O cliente que já possuir um plano de tagCAIXA, ao realizar a adesão de uma nova tag com benefício de isenção da mensalidade, permanecerá com os demais planos vinculados a seu CPF inalterados, inclusive a mensalidade, com exceção da forma de pagamento, que será alterada automaticamente para o meio de pagamento escolhido no plano Completo Assistência.
		3. Caso o meio de pagamento escolhido seja o cartão de crédito, todos os veículos vinculados ao seu CPF terão o mesmo valor de Recarga Automática escolhido no momento da contratação da sua tag e serão lançadas via transação de pagamento no seu cartão de crédito CAIXA.
3. **CONDIÇÃO COMERCIAL DO PLANO COMPLETO ASSISTÊNCIA:**
	1. O plano **Completo Assistência** só poderá ser ativado no mesmo CPF que realizou a compra do produto Rapidex + tagCAIXA Semestral.
	2. O plano Completo Rapidex Assistência terá isenção de mensalidade por 6 (seis) meses a contar a partir da contratação do produto Rapidex + tagCAIXA Semestral.
		1. Caso o cliente ative seu plano de tag após 2 (dois) meses da compra do Rapidex + tagCAIXA Semestral, a isenção da mensalidade será concedida apenas pelos 4 (quatro) meses restantes, conforme **Anexo I**.
	3. O benefício de gratuidade da mensalidade do plano Completo Assistência não abrange os valores referentes ao consumo dos serviços de pedágio, estacionamento, *drive-thru*, lava rápido ou abastecimento utilizados pelo cliente na rede credenciada através da tagCAIXA.
	4. A partir do 7º mês, a contar a partir da contratação do produto Rapidex + tagCAIXA Semestral, a mensalidade do plano Completo Rapidex Mobilidade, o plano perderá o desconto tendo a mensalidade cobrada integralmente na fatura e contará com os serviços de Assistência auto e residencial, conforme **Anexo I**.
4. **HIPÓTESES DE CANCELAMENTO DO PLANO COMPLETO ASSISTÊNCIA**
	1. O plano tagCAIXA não possuem carência ou fidelidade, portanto o cliente poderá a qualquer momento solicitar o cancelamento de seu plano de tagCAIXA através dos canais de atendimento da CPP.
	2. O cliente perderá a condição de elegibilidade aos planos automaticamente em caso de:
5. Cancelamento e/ou bloqueio definitivo, por qualquer motivo, do Rapidex Mobilidade Semestral durante os 6 primeiros meses de contratação.
6. Descumprir quaisquer das condições estabelecidas neste Regulamento ou dos Termos e Condições Gerais dos Serviços da CPP;
7. Trocar de plano por qualquer outro plano de tag da CPP;
8. Agir de forma fraudulenta ou ilegal;
9. Tornar-se inadimplente com relação ao pagamento das transações realizadas;
	1. A exclusivo critério da CPP, quando e se aplicável, ocorrendo a perda de elegibilidade ao plano Completo Assistência, o cliente poderá ter seu plano alterado automaticamente para o plano Completo da CPP, nas condições da oferta vigente à época da alteração, perdendo assim o benefício de isenção da sua tagCAIXA.
10. **DAS CONDIÇÕES GERAIS DA OFERTA E VIGÊNCIA DA PROMOÇÃO**
	1. O plano Completo Assistência e este regulamento são válidos a partir de 01/04/2025 e vigorarão por 12 (doze) meses, podendo ser suspenso ou cancelado pela **CPP** ou **CAIXA Assistência**, a qualquer tempo, mediante notificação prévia ao cliente com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência da data da suspensão ou cancelamento desta oferta.
	2. O plano Completo Rapidex Assistência, bem como, o presente Regulamento poderão ser alterados, a qualquer momento, mediante prévio comunicado ao cliente.
	3. A adesão pelo cliente, é de sua livre e espontânea escolha e não constitui nenhum vínculo de fidelidade, dever de permanência por período mínimo, ou oferta vinculada a qualquer outro produto ou serviço.
	4. Os planos descritos nesse regulamento não são cumulativos com outras campanhas, promoções e/ou benefícios já existentes ou que vierem a ser promovidos e veiculados pela CPP.
	5. Ao aderir ao plano descrito neste regulamento, o cliente declara estar ciente e concordar com o Aviso de Privacidade estabelecida pela CPP e disponível em <https://caixaprepagos.com.br/tag-caixa/contrato/adesao>
	6. O benefício do plano descrito neste regulamento não consiste em sorteio, concurso, vale-brinde ou operação assemelhada, e, portanto, não está sujeita à autorização prévia estabelecida na Lei nº 5.768/71 e no Decreto nº 70.951/72.
	7. Aplicam-se ao presente Regulamento todas as disposições previstas nos Termos e Condições Gerais do Serviço CPP, bem como na Proposta de Adesão ao Serviço tagCAIXA.
	8. Em caso de dúvidas, divergências, solicitações e/ou reclamações os canais de atendimento da CPP são: 3003 9590 (Capitais) e 0800 721 9590 (Demais localidades).
11. **SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA AUTO INCLUSOS APÓS TÉRMINO DA PROMOÇÃO**
	1. **Definições:**
		1. **Acidente:** É a ocorrência de qualquer fato danoso e imprevisível produzido no veículo, tais como: colisão, abalroamento ou capotagem que provoque sua imobilização, tendo ou não resultado em ferimento do condutor e/ ou de seus acompanhantes
		2. **Domicílio Do Cliente:** É o Município de domicílio do cliente constante do cadastro
		3. **Acompanhantes:** São considerados acompanhantes os demais ocupantes do veículo, desde que afetados por acidente, incêndio, pane, roubo ou furto do veículo, respeitando sua capacidade legal.
		4. **Evento Previsto:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles: Acidente, roubo ou furto e incêndio.
		5. **Franquia:** É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de: a) a distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o local de domicílio do cliente; ou b) a distância em trajeto normal e viável entre o local onde ocorreu o evento previsto ou pane e o destino de jornada do cliente.
		6. **Roubo E Furto:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos com o veículo, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.
		7. **Pane:** Defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios, incluindo os casos de falta de combustível.
		8. **Prestadores:** São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da CAIXA ASSISTÊNCIA, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.
		9. **Cliente:** É a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência Auto e Moto contratado junto à contratante
		10. **Veículo:** Veículo particular (automóvel de passeio) de propriedade do cliente. Não incluído veículo destinado a transporte público de mercadoria ou passageiros, de aluguel, que tenha peso superior a 3.500 Kg, limitado a 15 anos de fabricação.
	2. **Prestação do Serviço Assistência Auto:**
		1. O serviço de assistência automotiva será executado pela XS6 ASSISTÊNCIA S.A, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 39.565.194/0001-08, contratada pela **CPP**, em parceria com a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL.
		2. Os serviços de assistência auto serão prestados em território nacional.
		3. Os serviços de assistência auto são de uso exclusivo da placa do veículo cadastrado com a tagCAIXA.
		4. **Autosocorro Após Pane (Elétrica Ou Mecânica):** Na hipótese de pane, que impossibilite a locomoção própria do automóvel, será providenciado o envio de um mecânico para realizar o conserto no local, se tecnicamente possível. Caso não seja possível efetuar o conserto, mesmo após envio do mecânico, o Automóvel será removido até uma oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo cliente e localizada até o raio máximo contratado. A CAIXA ASSISTÊNCIA se responsabiliza apenas pelas despesas com mão de obra do prestador, no momento do atendimento emergencial. Qualquer despesa relativa à reposição de peças será de responsabilidade do cliente.
			1. Limite: até R$ 100,00 (cem reais). Somente mão de obra, por intervenção/ evento.
			2. Evento: Pane
			3. Horário De Atendimento: todos os dias, 24h por dia.
		5. **Reboque Ou Recolha Após Pane Ou Evento Previsto:** Na hipótese de evento previsto tais como: acidente, incêndio, roubo ou furto que impossibilite a locomoção própria do veículo e na impossibilidade de resolução do problema no próprio local, o veículo ou motocicleta será removido até a oficina ou concessionária mais próxima, indicada pelo cliente e localizada até o raio máximo contratado. Entende-se por raio a distância de ida até o destino escolhido. Caso exceda o limite abaixo, o cliente será responsável pela quilometragem excedente de ida e volta do reboque. Não havendo oficina nem concessionária em funcionamento no momento do atendimento, o veículo será rebocado (a) por guinchos credenciados e será providenciada sua guarda até o início do expediente. Somente nesta situação será fornecido o segundo reboque.
			1. Limite: Até 100 km ida e 100 km volta (200km totais), por intervenção /evento. IMPORTANTE: Para o cálculo de raio, entende-se a distância percorrida pelo serviço de reboque, contado do local em que o veículo está imobilizado, até o destino escolhido pelo cliente, bem como o retorno do reboque até o local em que o veículo se encontrava. Ex.: Plano de 100 km = 200 km de raio percorrido.
			2. Evento: Acidente, roubo ou furto, incêndio ou pane.
			3. Horário De Atendimento: Todos os dias, 24h por dia
		6. **Troca De Pneu:** Na hipótese de danos aos pneus do veículo, a CAIXA ASSISTÊNCIA disponibilizará um profissional para solução do problema simples sendo a troca do pneu avariado pelo pneu sobressalente (estepe) ou reboque até o borracheiro. As despesas para o conserto do pneu, câmara, aro, entre outras, correrão por conta do cliente.
			1. Limite: Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo, por intervenção/evento.
			2. Evento: Pneu avariado.
			3. Horário De Atendimento: Todos os dias, 24h por dia.
		7. **Envio De Chaveiro:** Na hipótese de perda, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção, havendo necessidade, a CAIXA ASSISTÊNCIA providenciará o envio de um prestador de serviços para abertura do veículo, sem arrombamento e sem danos. A responsabilidade da CAIXA ASSISTÊNCIA restringe-se ao custo desta mão de obra e confecção de uma chave desde que necessário e quando tecnicamente possível. O serviço aqui previsto será prestado tão somente nos casos em que o veículo se encontre em cidades com prestadores cadastrados e desde que se utilizem chaves e fechaduras convencionais, ou seja, que possibilitem a abertura por chaveiro, sem necessidade de utilização de equipamentos especiais, códigos eletrônicos, etc. Nestes casos, o veículo será removido até um chaveiro mais próximo, indicado pelo cliente. Caso não seja possível solucionar o problema do veículo ou em caso de problema com a chave será enviado automaticamente um reboque para a remoção até a oficina mais próxima, conforme limite deste serviço.
			1. Limite: Até R$ 300,00 de mão de obra para abertura do veículo e/ou confecção de uma chave, se tecnicamente possível, por intervenção/evento.
			2. Evento: Perda, roubo, furto, esquecimento das chaves no interior do veículo ou quebra na ignição, fechadura ou na tranca de direção.
			3. Horário De Atendimento: Todos os dias, 24h por dia.
			4. Exclusões Especificas: Não estão cobertas as despesas com peças para troca e conserto de fechadura, ignição, trancas que se encontram danificadas
		8. **Pane Seca:** Na hipótese da impossibilidade de locomoção do Automóvel por falta de combustível, a CAIXA ASSISTÊNCIA providenciará o reboque até o posto de abastecimento mais próximo para que o cliente possa abastecê-lo. A CAIXA ASSISTÊNCIA arcará apenas com o custo do reboque, ficando a cargo do cliente o custo com o abastecimento.
			1. Limite: Envio de reboque até o posto de abastecimento mais próximo, por intervenção/evento.
			2. Evento: Pane seca
			3. Horário De Atendimento: Todos os dias, 24h por dia.
		9. Exclusões Dos Serviços De Auto: Não estão cobertos por esta Assistência a automóveis de passeio:
			1. Serviços providenciados diretamente pelo cliente ou terceiros, sem prévio contato com central de atendimento;
			2. Ocorrências fora dos âmbitos definidos;
			3. Mão de obra para reparação do veículo;
			4. Eventos ocorridos com veículos com peso superior a 3,5 toneladas;
			5. Atendimento em decorrência da prática de competições esportivas, provas de velocidade, rachas ou corridas;
			6. Acidentes produzidos por ingestão intencional de tóxicos, narcóticos ou bebidas alcoólicas;
			7. Mão de obra para reparação do veículo (exceto nos casos de conserto no local);
			8. Consertos de pneus;
			9. Substituição de peças defeituosas no veículo;
			10. Fornecimento de qualquer material destinado à reparação do veículo;
			11. Fornecimento de combustível;
			12. Despesas ou prejuízos decorrentes de roubo ou furto de acessórios do veículo, bagagem e objetos do cliente e/ou seus acompanhantes;
			13. Serviços que impliquem o rompimento de lacres quando o veículo estiver na garantia de fábrica;
			14. Atendimento para veículos em trânsito por estradas, trilhas ou caminhos de difícil acesso, impedidos ou não abertos ao tráfego ou de areias fofas ou movediças;
			15. Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
			16. Assistências em que o cliente oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
			17. Automóveis que estiverem sendo utilizadas para prática de atividades “off-road”, trilhas, passeios em dunas, ou locais de difícil ou impossível acesso para o veículo de reboque, como montanhas, praias, encostas, ou outro local que não possua via pública de acesso
12. **SERVIÇO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL INCLUSOS APÓS TERMINO DA PROMOÇÃO**
	1. **Definições:**
		1. **Assistência:** É o serviço que será prestado pela CAIXA ASSISTÊNCIA, obedecendo-se às condições gerais do contrato.
		2. **Evento Previstos:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do cliente ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na residência assistida e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações: roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento); incêndio / raio / explosão; dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia); desmoronamento; vendaval / granizo / fumaça; alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água); impacto de veículos; queda de aeronaves.
		3. **Problemas Emergenciais:** É evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exige atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos, ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:
		4. **Chaveiro:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso a Residência Assistida.
		5. **Problemas Hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 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;
		6. **Problemas Elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, 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.
		7. **Quebra De Vidros:** quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando a Residência Assistida vulnerável.
			1. Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A CAIXA ASSISTÊNCIA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da CAIXA ASSISTÊNCIA será tirar o Cliente da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado. Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida.
		8. **Fato Gerador:** Em complemento a definição do Evento Previsto e Problema Emergencial especificados acima, 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. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada (s), tomada (s) entre outros pontos elétricos da Residência Assistida, 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”, ex.: 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. Uma outra opção será o cliente arcar com as despesas extras diretamente com o Prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.
		9. **Residência Assistida:** Designa a área territorial (terreno + construções) da residência do cliente, e desde que dentro do território nacional.
		10. **Intervenção:** Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados, conforme limite contratado. Será considerado uma Intervenção utilizada, sempre que liberado o serviço solicitado ao Cliente e/ou na necessidade de cancelamento da intervenção da assistência, caso não seja realizado o cancelamento no prazo máximo de até 10 minutos, junto a central de assistência.
		11. **Material Básico:** Entende-se por Material básico, o conjunto dos objetos que são utilizados para concluir ou auxiliar na conclusão de algum reparo ou serviço de instalação residencial. Exemplo, para o serviço de encanador teríamos o material básico Veda Rosca.
		12. **Limite:** É o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de: a) Modalidade do evento; b) Valor máximo de cada um dos serviços; c) Número máximo de acionamento de um Serviço de Assistência por um mesmo Cliente dentro do período de 12 (doze) meses, ou conforme período de vigência contratado.
		13. **Peça:** Entende-se por peça, um ou mais elementos que formam um conjunto e permite o funcionamento de um todo. Para o conceito de assistência Peça define-se como item necessário para o funcionamento de um equipamento residencial (eletrodoméstico ou eletroeletrônico), exemplo um motor de geladeira.
		14. **Prestadores:** São as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da CAIXA ASSISTÊNCIA, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades
		15. **Retorno E Garantia**
			1. Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço;
			2. Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais;
			3. Caso o Cliente solicite o retorno do Prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em uma outra assistência;
			4. Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e consequentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado);
			5. Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
			6. Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.
		16. **Roubo E Furto:** Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos na Residência Assistida, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.
		17. **Cliente:** É a pessoa física contratante do serviço de assistência residencial, contratado junto à CAIXA ASSISTÊNCIA.
	2. **Prestação do Serviço Assistência Residencial:**
		1. O serviço de assistência automotiva será executado pela XS6 ASSISTÊNCIA S.A, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 39.565.194/0001-08, contratada pela CPP, em parceria com a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL.
		2. Os serviços de assistência residencial serão prestados em território nacional.
		3. Os serviços de assistência residencial são exclusivos para o CPF titular da tagCAIXA.
		4. **Chaveiro:** Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência assistida ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras, a CAIXA ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um profissional para o serviço de mão de obra para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves) que impeça o acesso do cliente à residência assistida ou que ela fique vulnerável devido ao mau funcionamento, a CAIXA ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço (mão de obra), ou seja, abertura e/ ou conserto confecção de chave (simples ou tetra) sendo este o único Material básico a ser disponibilizado, quando necessário. Não estão previstos para esse serviço a cópia de uma nova chave, serviços ligados a estética ou por conveniência. Nestes casos as despesas deverão ser assumidas diretamente entre o Cliente e o Prestador, não tendo a CAIXA ASSISTÊNCIA qualquer responsabilidade pelo pagamento. Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto, ou a troca de segredo de portas ou fechaduras (simples ou tetra), a CAIXA ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo (mão de obra) e a cópia / confecção de uma chave simples, sendo este o único Material Básico a ser disponibilizado pela Central de Assistência. IMPORTANTE: Chave de modelo simples e/ou convencional e tetra (chaves, modelo Gorje e Yale), não sendo possível o serviço em fechaduras elétricas. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador.
			1. LIMITE: R$ 150,00 para Problema emergencial ou Evento Previsto por intervenção, independentemente do evento.
			2. Horário De Atendimento Central De Assistência: 24 horas
			3. Horário De Prestação Dos Serviços: 24 horas.
			4. Evento: Arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves.
		5. Observações: Entende-se por acesso, portas e portões de entrada e saída da residência. Este serviço não cobre chave eletrônica, digital ou magnética em qualquer caso, bem como qualquer serviço não descrito nas definições. Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo da Residência Assistida, será enviado o profissional para prestar o atendimento. O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Cliente. A CAIXA ASSISTÊNCIA se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do Cliente.
		6. **Mão De Obra Hidráulica:** Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d’água, caixa acoplada, registro, ocasionados por problemas hidráulicos ou em situações em que a Residência Assistida estiver alagado ou em risco de alagamento, a CAIXA ASSISTÊNCIA providenciará o envio de um profissional e arcará com os custos de mão de obra e dos Materiais Básicos para conter provisoriamente, desde que tecnicamente possível, a situação ao qual a Residência Assistida se encontra. O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre. Qualquer outro Material Básico necessário para a realização / conclusão do serviço, será de responsabilidade do Cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao Prestador. Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço, são: (a) Anel de borracha (40mm ou 50mm); (b) Chuveiro e cano alargador; (c)Torneiras simples (lavatório, cozinha, jardim, tanque); (d) Vedantes em geral e salva registro, reparos básicos de torneiras, boias de caixa de água, espume (conjunto de fixação e vedação do vaso sanitário).
			1. Limite: R$ 150,00 para Problema emergencial para Evento Previsto por intervenção, independentemente do evento acionado.
			2. Horário De Atendimento Central De Assistência: 24 horas
			3. Horário De Prestação Dos Serviços: 24 horas.
			4. Evento: Alagamento, Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques. IMPORTANTE: 1. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Cliente. 2. O Cliente deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento. 3. 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.
			5. Exclusões Especificas: a) Quebra de parede, teto ou piso; b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura; d) Reparos definitivos; e) Despesas com material; f) Locação de andaime; g) Custos de execução do serviço que excederem os limites; h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de pvc (ex.: cobre, aço ou ferro); j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.), bem como qualquer serviço não descrito nas definições.
		7. **Mão De Obra Elétrica:** Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A CAIXA ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelo envio de um profissional para o serviço de mão de obra para conter a situação emergencial. Na hipótese de Evento Previsto (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia na Residência Assistida ou em alguma de suas dependências, a CAIXA ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelo envio do profissional para o serviço de mão de obra para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Os Materiais Básicos abaixo, estão contemplados para a realização deste serviço são: a) Resistencia, Disjuntores de 20 a 70amp; b) Tomada e Interruptores simples e duplas; c) Reatores e soquetes. IMPORTANTE: Qualquer outro Material Básico que não esteja contemplado na listagem acima, será de inteira responsabilidade do Cliente, podendo adquirir de forma particular junto ao Prestador.
			1. Limite: R$ 150,00 para Problema emergencial ou para Evento Previsto por intervenção, independentemente do evento acionado.
			2. Horário De Atendimento Central De Assistência: 24 horas
			3. Horário De Prestação Dos Serviços: 24 horas.
			4. Evento: Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia. Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, lâmpadas ou reatores queimados, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados).
			5. Exclusões: a) Quebra de parede, teto ou piso; b) Troca ou instalação de fiação; c) Portão elétrico/ eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições; d) Despesas com material, exceto aos que estão contemplados e listados acima. e) Locação de andaime; f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.
		8. **Vidraceiro:** Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a CAIXA ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um profissional qualificado para realizar a mão de obra a fim de conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o Material Básico de reposição necessário. O Material Básico será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A CAIXA ASSISTÊNCIA não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, blindex, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação e que não tenham sido mencionados na categoria de vidros cobertos, listados acima. A responsabilidade da CAIXA ASSISTÊNCIA será tirar o Cliente da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado. Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Residência Assistida. IMPORTANTE: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do Cliente. A escolha do Material Básico a ser utilizado fica a critério da CAIXA ASSISTÊNCIA, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a CAIXA ASSISTÊNCIA fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o Prestador não voltará para a troca do vidro. A CAIXA ASSISTÊNCIA não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência. Qualquer outro material básico necessário para a realização / conclusão do serviço que não sejam os modelos de vidros mencionados anteriormente e citados neste serviço, será de responsabilidade do cliente, que poderá adquirir de forma particular junto ao prestador, a qual não será de responsabilidade da caixa assistência.
			1. Limite: R$200,00 por intervenção.
			2. Horário Da Central De Atendimento: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.
			3. Horário De Prestação Dos Serviços: Horário Comercial;
			4. Evento: Quebra de Vidros
		9. Exclusões Dos Serviços Residenciais:
13. Não estão cobertos por esta assistência: Serviços providenciados diretamente pelo cliente;
14. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
15. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
16. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
17. Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
18. Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção da Residência assistida;
19. Eventos ou consequências causadas por dolo do cliente;
20. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
21. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
22. Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da caixa assistência ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
23. Despesas com locação de andaime;
24. Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não na residência assistida (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
25. Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam o oferecer riscos de acidente ao prestador;
26. Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições;
27. Execução de serviços que necessitem de mão de obra especializada, ferramentas ou equipamentos especiais que não fazem parte da execução do serviço contratado.

**ANEXO I**

* + - 1. **Desconto no plano Completo Assistência:**
	1. O prazo de mensalidade grátis do plano Completo Assistência leva em consideração a data que foi contratado o plano Rapidex + tagCAIXA Semestral conforme tabela abaixo:
	2. Após período promocional a tagCAIXA no plano Completo Assistência passa a ter mensalidade de R$29,90.

|  |  |
| --- | --- |
| **PRAZO ENTRE CONTRATAÇÃO PLANO RAPIDEX +TAGCAIXA E A SOLICITAÇÃO DA TAGCAIXA** | **DESCONTO NA TAGCAIXA** |
| Até 30 dias | 6 meses grátis |
| De 31 a 60 dias | 5 meses grátis |
| De 61 a 90 dias | 4 meses grátis |
| De 91 a 120 dias | 3 meses grátis |
| De 121 a 150 dias | 2 meses grátis |
| De 151 a 180 dias | 1 mês grátis |
| Acima 181 dias | R$29,90 |

* + - 1. **Serviços Assistência inclusos no plano Completo Assistência:**
	1. Os serviços de assistência auto e residencial inclusos no plano Completo Assistência após término do período de mensalidade promocional segue conforme tabela abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ASSISTÊNCIA** | **EVENTOS** | **LIMITES** | **INTERVENÇÕES** |
| Assistência Auto | Autosocorro | R$100,00 de mão de obra. | Limitado a 4 Intervenções por ano |
| Reboque | Até 100 km ida e volta (200km totais) |
| Chaveiro | Até R$ 300,00 de mão de obra e/ou confecção de uma chave se tecnicamente possível |
| Pane Seca | Reboque até o posto de abastecimento mais próximo |
| Troca de Pneu | Mão de obra para troca de pneus ou reboque até o borracheiro mais próximo |
| Assistência Residencial | Chaveiro | R$150,00 para problema emergencial ou evento previsto | Limitado a 3 Intervenções por ano |
| Mão de obra Hidráulica | R$150,00 para Problema emergencial ou evento previsto |
| Mão de obra Elétrica | R$150,00 para problema emergencial ou evento Previsto |
| Vidraceiro | R$200,00 por intervenção. |