Condições Gerais Assistência Residencial Tradicional

Apólice e/ou Certificado: É o documento que representa o contrato de assistência, nesse documento constam as informações da residência, o que cobre, limites, valores e o tempo de duração do seu contrato.

Cliente: É a pessoa física contratante ou beneficiária da assistência residencial.

Cobertura: Proteção contra determinado risco conferida ao cliente de acordo com as condições da Apólice e/ou Certificado.

Imóvel: Residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento: É toda e qualquer ocorrência ou acontecimento passível de ser garantido por uma Apólice e/ou Certificado, e que esteja relacionado entre os riscos cobertos da garantia contratada.

Vigência e limite de utilização: O serviço de Assistência Residencial será fornecido de acordo com o limite estabelecido no plano contratado, sendo:

Plano Anual: limitado a 4 (quatro) eventos durante o período de vigência.

Pagamento recorrente: 60 dias de carência para utilização – 3 (três) eventos durante o período de vigência.

Plano Básico

Chaveiro: Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra dentro da fechadura, a Assistência enviará um profissional especializado para abrir a porta danificada, desde que seja tecnicamente possível e que o cliente não tenha alternativa para entrar na sua residência.

Não está incluído serviço de abertura em portas e janelas internas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas, fechaduras). O cliente terá direito a uma cópia da chave desde que essa seja do tipo convencional/simples.

Limite monetário: R$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Eletricista: Em caso de queda da energia elétrica na residência, total ou parcial, devido a uma falha ou danos nas instalações elétricas, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para realizar o reparo emergencial necessário para restabelecer a energia elétrica, desde que seja tecnicamente possível.

Limite monetário: R$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Encanador: Se ocorrer entupimentos, vazamentos com risco de inundação ou gradativos, gotejamentos ou infiltrações, a Assistência 24 Horas enviará um profissional à residência para solução emergencial do problema, desde que não haja necessidade de quebra de piso ou parede.

O serviço contempla exclusivamente vazamentos 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'agua acoplada e registro.

Os custos de peças de reposição são de responsabilidade do cliente.

Limite monetário: R$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Vidraceiro: Se houver quebra de vidros de portas ou janelas externas da residência, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissional capacitado que realizará o reparo emergencial dos vidros do local assistido ou colocação de tapume, caso não seja tecnicamente possível à execução do serviço.

Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado, não havendo retorno para colocação do vidro definitivo. Estão cobertos vidros transparentes básicos: canelados, lisos ou martelados até 4 (quatro) mm de espessura.

Não estão amparados vidros jateados, temperados, especiais ou que estejam fora

de Linha de fabricação.

Limite monetário: R$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Plano Completo

Chaveiro: Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra dentro da fechadura, a Assistência enviará um profissional especializado para abrir a porta danificada, desde que seja tecnicamente possível e que o cliente não tenha alternativa para entrar na sua residência.

Não está incluído serviço de abertura em portas e janelas internas, armários e depósitos, bem como substituição de materiais (travas, fechaduras). O cliente terá direito a uma cópia da chave desde que essa seja do tipo convencional/simples.

Limite monetário: R$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Eletricista: Em caso de queda da energia elétrica na residência, total ou parcial, devido a uma falha ou danos nas instalações elétricas, a Assistência 24 Horas enviará um prestador de serviços para realizar o reparo emergencial necessário para restabelecer a energia elétrica, desde que seja tecnicamente possível.

Limite monetário: R$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Encanador: Se ocorrer entupimentos, vazamentos com risco de inundação ou gradativos, gotejamentos ou infiltrações, a Assistência 24 Horas enviará um profissional à residência para solução emergencial do problema, desde que não haja necessidade de quebra de piso ou parede.

O serviço contempla exclusivamente vazamentos 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'agua acoplada e registro.

Os custos de peças de reposição são de responsabilidade do cliente.

Limite monetário: R$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Vidraceiro: Se houver quebra de vidros de portas ou janelas externas da residência, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissional capacitado que realizará o reparo emergencial dos vidros do local assistido ou colocação de tapume, caso não seja tecnicamente possível à execução do serviço.

Neste caso após a colocação do tapume o serviço será encerrado, não havendo retorno para colocação do vidro definitivo. Estão cobertos vidros transparentes básicos: canelados, lisos ou martelados até 4 (quatro) mm de espessura.

Não estão amparados vidros jateados, temperados, especiais ou que estejam fora de Linha de fabricação.

Limite monetário: R$150,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Locação de Caçamba: Em caso de ocorrência na residência, o cliente terá a sua disposição uma caçamba (tamanho padrão de quatro metros cúbicos) fornecida pela assistência, para retirada do entulho do local assistido. A caçamba ficará disponível para o cliente pelo prazo máximo de 03 dias.

Limite monetário: R$350,00/utilização.

Utilizações por vigência: de acordo com o plano contratado.

Checkup Lar: O cliente poderá solicitar até 3 (três) serviços, limitado a R$ 200,00 em um (01) único acionamento durante a vigência, para todo o conjunto de serviços a serem escolhidos da lista a seguir:

Avaliação e Adequação dos Móveis: O serviço consiste na avaliação do imóvel por meio de um Check list mensurando os fatos que comprometam a segurança

dos moradores da residência, podendo eles ser adultos, crianças e idosos. A partir desta avaliação, o prestador elaborará um relatório de adequações e recomendações cabíveis. Esse profissional será capacitado para executar o reposicionamento de móveis, a fim de reduzir as chances de acidentes no local assistido. Sendo constatada na avaliação do imóvel a necessidade de remanejamento de móveis que estejam no interior do imóvel (e no mesmo andar), nosso prestador os remanejará de lugar, desde que não seja necessária à sua desmontagem e o serviço possa ser realizado por uma única pessoa. Está excluso do serviço móveis planejados e fixados a parede (armários, guarda-roupas, roupeiros, etc.).

Limpeza de Caixa D'água: Limpeza e higienização da caixa d'água, com capacidade máxima de até 1500 litros, localizada sobre a laje e exposta ao ar livre ou sob telhados. É fundamental que a caixa d'agua esteja parcialmente vazia para execução do serviço de limpeza. A caixa d'água poderá ser dos seguintes materiais: fibra de vidro, polietileno, fibrocimento e polietileno com tampa ¼ de rosca. Caso o acesso à caixa d'água seja por meio externo do imóvel (fachadas), caberá ao prestador avaliar a altura, que, por medida de segurança, deverá ter no máximo 6 metros entre o piso e a laje. O deslocamento do prestador no entorno da caixa d'água deve ter no mínimo 0,80 m livre para tráfego e altura mínima livre de 1 m entre a tampa e o telhado (telhas ou madeiramento). Não efetuamos limpeza de cisternas. O serviço não poderá ser executado quando a caixa d'água apresentar irregularidades em seu reservatório, como fissuras, trincas ou reparos que possam se agravar durante ou após o procedimento de limpeza.

Limpeza de Calha: Será disponibilizado ao cliente um prestador para limpeza e desobstrução de calhas, causada por folhas, sujeira, etc. Não será executado qualquer tipo de reparo ou reposição em calhas ou beirais. Por medida de segurança a altura entre o piso e a laje não deverá ser superior a 6 metros, caso seja, caberá ao prestador avaliar a execução do serviço.

Revisão de Instalação Elétrica: A assistência providenciará mão de obra especializada para checagem de toda instalação elétrica do local assistido. O serviço não será realizado em cabine de alta tensão e quadro de comando de elevador. Não contempla redimensionamento e/ou qualquer reparo necessário apontado pelo prestador. Serviço será realizado em tensão máxima de 220 volts (sistema trifásico).

Revisão na Instalação Hidráulica - Vazamentos Simples: A assistência providenciará mão de obra especializada para checagem de toda instalação hidráulica do local assistido. O prestador verificará se existem vazamentos em torneiras, sifões e qualquer outro encanamento aparente e serão apontados os eventuais consertos que deverão ser feitos pelo cliente. A assistência cobrirá apenas os custos com a visita técnica, caso o local assistido necessite de algum reparo, o mesmo será por conta do cliente.

Instalação de Olho Mágico: O cliente terá a sua disposição um prestador para a instalação de olho mágico na porta principal de entrada do estabelecimento. A fixação de olho mágico se restringe a portas de madeira, devendo o prestador avaliar o ponto para a realização dos furos na altura desejada pelo cliente. A realização de furos e fixação de objetos na porta de madeira dependerá do estado de conservação da porta, pois a presença de umidade, desgastes ou tipo estrutural da porta podem inviabilizar a realização do serviço. Não compreende a realização de furos e fixação de olho mágico, em portas com tratamento acústico ou blindada.

Avaliação e Troca de Tomadas, Interruptores e Soquetes de Luz: O atendimento será feito por um prestador que avaliará as condições dos dispositivos e pontos de conexão (tomada, interruptor e soquetes de luz), para a sua devida substituição, bem como avaliará as condições da fiação elétrica existente. O serviço será realizado desde que tecnicamente possível. A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar substituição parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do imóvel, cuja responsabilidade é inteiramente do cliente. O prestador está apto a atender um pé direito com altura máxima de 3 metro. Fica exclusa qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, passagem de conduítes, fiação elétrica ou aterramento). A aquisição dos dispositivos é de responsabilidade do cliente.

Fixação de Trilho de Cortina, Varão e Persiana: A Assistência providenciará o envio de um profissional para a instalação do conjunto de fixação de Persianas do tipo padrão, Trilhos de cortina ou varão. É aconselhável que o cliente possua a planta elétrica e hidráulica da residência para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede. O cliente deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente. O serviço será prestado a até uma altura de 3 metros.

Perdas Dos Direitos De Utilização: O cliente perderá o direito à utilização dos serviços de assistência sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.
Ficam excluídos das prestações previstas neste manual os atos praticados por ação ou omissão do cliente causadas por má fé.

Considerações, Exclusões E Serviços Não Vinculados

Não nos responsabilizamos por serviços negociados diretamente com os nossos prestadores.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do cliente.

Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para as cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

Exclusões Gerais

a) Serviços acionados e solicitados diretamente pelo cliente sem o prévio conhecimento e autorização das empresas prestadoras de serviços de Assistência 24 horas;
b) Prestação de serviços não decorrentes das instruções e solicitações das empresas prestadoras de serviços de Assistência 24 horas ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo cliente como antecipação, extensão ou realização do serviço.