

ASSISTÊNCIA ELETROASSIST

Glossário:

ASSISTÊNCIA: é o serviço que será prestado pela **PRESTADORA**, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

CANCELAMENTO DO SERVIÇO: Em caso de necessidade de cancelamento do serviço acionado por parte do Usuário, ele deverá entrar em contato com a central de assistência para formalizar o cancelamento dentro do prazo de até 02 (duas) horas antes do dia e horário agendado do serviço. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado/realizado.

EVENTO PREVISTO: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário 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.

FATO GERADOR: em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o Usuário/segurado, 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 1 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 Usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o Usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o Prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

RESIDÊNCIA ASSISTIDA: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

INTERVENÇÃO: Refere-se à quantidade de utilizações dos serviços a serem disponibilizados durante o período de vigência, conforme LIMITE contratado. Será considerado uma Intervenção utilizada, sempre que liberado o serviço solicitado ao Usuário 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.

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 Usuário dentro do período de 12 (doze) meses, ou conforme período de vigência contratado.

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.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da PRESTADORA, 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.

RETORNO E GARANTIA

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço;
- b) 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;
- c) Caso o Usuário 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;
- d) 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);
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- f) 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.

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.

USUÁRIO: é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência residencial, contratado junto à contratante.

Âmbito territorial:

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro, exceto aos serviços que obtiverem alguma restrição de atendimento, onde este, terá identificado qual o âmbito para realização e prestação do serviço.

Carência:

O Período de carência para o serviço será de 30 (trinta) dias, contados da data de contratação do serviço de assistência.

Descritivo do serviço:

TÉCNICO EM ELETRODOMÉSTICO

Na hipótese de quebra do eletrodoméstico, a PRESTADORA arcará com o custo de mão-de-obra e peças para o conserto conforme limite contratado. O profissional irá agendar uma visita na residência assistida para analisar o problema e gerar um laudo sobre o defeito do equipamento, para posteriormente realizar o possível reparo, até o limite da cobertura. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada.

LINHA BRANCA

- ✓ Fogão;
- ✓ Cooktop (elétrico, indução ou gás);
- ✓ Forno elétrico;
- ✓ Micro-ondas;
- ✓ Refrigerador (Geladeira);
- ✓ Freezer;

- ✓ Lavadora de Louças.
- ✓ Lavadora de Roupas / Lava e Seca;
- ✓ Tanquinho;
- ✓ Secadora de Roupas

IMPORTANTE: OS ELETRODOMÉSTICOS ELEGÍVEIS PARA A COBERTURA DEVEM POSSUIR ATÉ 06 (SEIS) ANOS DE IDADE NA DATA DA OCORRÊNCIA DO DEFEITO, CONFORME PLANO DE COBERTURA CONTRATADO. A IDADE SERÁ VERIFICADA ATRAVÉS DA NOTA FISCAL DE COMPRA OU DO N.º DE SÉRIE DO ELETRODOMÉSTICO.

IDADE DOS ELETRODOMÉSTICOS: Até 06 (seis) anos de fabricação.

EVENTO: Quebra do eletrodoméstico

TÉCNICO EM ELETROELETRÔNICO

Na hipótese de quebra do eletroeletrônico, a PRESTADORA arcará com o custo de mão-de-obra e peças para o conserto conforme limite contratado. O profissional irá agendar uma visita na residência assistida para analisar o problema e gerar um laudo sobre o defeito do equipamento, para posteriormente realizar o possível reparo, até o limite da cobertura. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada.

LINHA MARROM

- ✓ TV (Convencional, Led, LCD, Plasma e Smart);
- ✓ Cassete, Blu-ray Player e DVD;
- ✓ Aparelho de Som e Home-Theater.

IMPORTANTE: OS E ELETROELETRÔNICOS ELEGÍVEIS PARA A COBERTURA DEVEM POSSUIR ATÉ 06 (SEIS) ANOS DE IDADE NA DATA DA OCORRÊNCIA DO DEFEITO, CONFORME PLANO DE COBERTURA CONTRATADO. A IDADE SERÁ VERIFICADA ATRAVÉS DA NOTA FISCAL DE COMPRA OU DO N.º DE SÉRIE DO ELETROELETRÔNICO.

IDADE DOS ELETROELETRÔNICOS: Até 06 (seis) anos de fabricação.

EVENTO: Quebra do eletroeletrônico

Limites:

Mão de obra e peças até R\$ 300,00 por evento – Limitado a 02 (duas) intervenções ao ano.

Atendimento:

HORÁRIO ATENDIMENTO CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

HORÁRIO PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: De segunda a sexta das 08h às 18h, exceto feriados.

O SERVIÇO DEVERÁ SER AGENDADO PREVIAMENTE NA CENTRAL COM ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE 48 (QUARENTA E OITO) HORAS.

Exclusões gerais:

NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA:

- A. SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- B. DECORRENTE DE REVISÃO OU CONserto EFETUADO POR PESSOA OU EMPRESA NÃO INDICADA PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;**
- C. PRODUTO IMPORTADO E/OU QUE NÃO POSSUA PEÇAS DISPONÍVEIS PARA SUBSTITUIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONserto;**
- D. ATENDIMENTO DURANTE A GARANTIA DO FABRICANTE, BEM COMO DEFEITOS EM OCORRÊNCIA DE "RECALL";**
- E. ASSISTÊNCIA EM CASO DE EVENTO PREVISTO (ROUBO OU FURTO, INCÊNDIO, RAIOS, EXPLOSÃO, DANO ELÉTRICO, DESMORONAMENTO, ALAGAMENTO, VANDALISMO, ENTRE OUTROS);**
- F. CAUSADO POR VARIAÇÃO DE TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA; UTILIZAÇÃO EM TENSÃO (VOLTAGEM) ELÉTRICA INCORRETA OU FORA DOS PARÂMETROS INDICADOS NO PRODUTO;**
- G. PRODUTO CUJO NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO, DO CHASSI OU DE SÉRIE TENHA SIDO REMOVIDO E/OU ADULTERADO, BEM COMO PRODUTO COM IDADE ACIMA DO DETERMINADO PARA ATENDIMENTO;**
- H. CAUSADO POR INSTALAÇÃO OU MONTAGEM INCORRETA OU**

INADEQUADA;

- I. NEGLIGÊNCIA DO USUÁRIO BEM COMO CAUSADO POR QUEDA;**
- J. SUBSTITUIÇÃO DE LÂMPADAS, ESPELHOS, VIDROS, GRELHAS, TAMPAS, BOTÕES, PORTAS, ACESSÓRIOS etc.;**
- K. QUALQUER TIPO DE CONSERTO PARA ESTÉTICA (RISCOS, AMASSADOS; DESGASTES NATURAIS ENTRE OUTROS);**
- L. QUAISQUER CUSTOS PARA SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO, MONTAGEM, DESMONTAGEM, LIMPEZA, LUBRIFICAÇÃO, REGULAGEM, REAPERTO, ALINHAMENTOS, MANUTENÇÃO DE CARÁTER PERIÓDICO OU PREVENTIVO DO PRODUTO.**