



# Manual das Assistências e Seguros



**BemFlex**



**BemEstar**



**BemSeguro**



**Multi**

Versão 04 - Março 2026

## ASSISTÊNCIA ELETRO

### Descrição

Pagamento da mão-de-obra para conserto do eletrodoméstico e eletrônicos, respeitando os limites estabelecidos. Na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico, a PRESTADORA arcará com o custo de mão-de-obra para conserto conforme limite contratado. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que o usuário possua a peça para o conserto.

### Planos cobertos

Coberturas disponíveis sem custo adicional para associados dos planos Bem Seguro e Multiassistência.

Para os demais planos, a assistência estará disponível para aquisição, mediante pagamento de uma taxa adicional mensal, a qual está englobada na ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL.

### Glossário técnico

**Assistência:** É o serviço que será prestado pela Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais deste descritivo.

**Cancelamento do serviço:** Em caso de necessidade de cancelamento do serviço acionado por parte do Usuário, ele deverá contatar a central de assistência para cancelamento em até 10 min, contados do acionamento do serviço. Após este prazo, será considerado como serviço utilizado/realizado.

**Defeito:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto;

**Fabricante:** é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto;

**Garantia do fabricante:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do Produto;

**Produto:** é o eletrodoméstico nacional pertencente (s) e utilizado (s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante e com até 6 (seis) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do Defeito.

**Rede de prestadores:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros do PLANO ANGELUS, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

**Usuário:** é a pessoa física contratante ou beneficiária do plano de Assistência 24 horas contratado junto à contratante.

### Coberturas e limites

#### 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 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 ELETRODOMÉSTICO.

**Limite:** Até R\$200,00 para a mão de obra, por intervenção limitado a 01 equipamento por intervenção, sendo até 02 intervenções por ano de vigência.

**Horário atendimento central de assistência:** Todos os dias, 24h por dia. Acionamento pelo telefone 0800 006 6688.

**Horário prestação dos serviços:** De segunda a sexta das 08h às 18h, exceto feriados.

**O SERVIÇO DEVERÁ SER AGENDADO PREVIAMENTE COM NO MÍNIMO 24H DE ANTECEDÊNCIA.**

**Idade dos eletrodomésticos:** Até 06 anos de fabricação.

**Evento:** Defeito técnico

### **EXCLUSÕES**

**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, EXPLOÇÃO, 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.

#### **LINHA MARROM:**

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

**IMPORTANTE:** OS ELETRODOMÉSTICOS 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 ELETRODOMÉSTICO.

**Limite:** Até R\$200,00 para a mão de obra, por intervenção limitado a 01 equipamento por intervenção, sendo até 02 intervenções por ano de vigência.

**Horário atendimento central de assistência:** Todos os dias, 24h por dia. Acionamento pelo telefone 0800 006 6688.

**Horário prestação dos serviços:** De segunda a sexta das 08h às 18h, exceto feriados.

**O SERVIÇO DEVERÁ SER AGENDADO PREVIAMENTE COM NO MÍNIMO 24H DE ANTECEDÊNCIA.**

**Idade dos eletrodomésticos:** Até 06 anos de fabricação.

**Evento:** Defeito técnico

#### **EXCLUSÕES**

**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, EXPLOÇÃO, 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.

#### **Carência**

O período de carência será de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de contratação do plano ou da taxa adicional.

#### **Atendimento**

Atendimento 24 horas com acionamento exclusivo e gratuito pelo fone 0800 006 6688. A prestação dos serviços será realizada de segunda à sexta-feira das 08h às 18h, exceto em feriados, com agendamento prévio de 24h de antecedência.