

# Condições Gerais

Assistência Residencial



## DEFINIÇÕES DO PRODUTO

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL MAGICEL, é um pacote de serviços oferecidos exclusivamente para residências ou apartamentos, seja de uso Habitual ou Veraneio, desde que estejam devidamente especificadas no contrato. Com o pacote de serviços você sempre terá a sua disposição um quadro selecionado de prestadores para atendê-lo a qualquer imprevisto o mais rápido possível.

Os serviços são prestados pela Helppi.me, inscrita sob o CNPJ: 48.873.748/0001-25.

## DEFINIÇÕES

**Usuário:** pessoas físicas ou jurídicas definidas como usuário e/ou beneficiário na especificação do contrato.

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

**Evento Previsto:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- Roubo ou furto de bens (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento a Assistência não provê reposição do bem furtado.);
- Incêndio, raio e explosão;
- Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- Desmoronamento;
- Vendaval, granizo e fumaça;
- Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevisivelmente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- Impacto de veículos;
- Queda de aeronaves.

**Evento Emergencial:** 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:

- 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;
- 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;

- Chaveiro: perda, quebra da chave na fechadura, roubo ou furto das chaves de portas de acesso ao imóvel;
- 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.

**Domicílio:** o endereço e município de residência do usuário constante no cadastro.

## ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços serão prestados exclusivamente no Brasil.

## COMUNICAÇÃO

Para a realização da comunicação de acionamento o usuário poderá contatar a Central de atendimento através do telefone 0800 600 1816 dentro do território nacional, informando seu Nome Completo e CPF para identificação do bem.

Após comprovada a identificação, o solicitante deve responder as perguntas solicitadas pelo atendente da Helppi.me para melhor execução do atendimento.

## VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento é de 12 meses a contar da data de contratação constante no certificado.

**O produto terá 48 horas de carência após a efetivação do pagamento.**

Todo o pacote de serviços está limitado até **03 eventos** previstos por vigência do certificado, respeitadas as limitações expressas para cada serviço.

## SERVIÇOS

### Chaveiro

**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.

**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 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

### OBSERVAÇÕES:

- Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;

- d) 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;
- e) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato  
R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto  
R\$ 100,00 (cem reais) para Evento Emergencial

#### Mão de Obra Elétrica

**Evento Previsto (Raio e dano elétrico):** reparos necessários para restabelecimento da energia elétrica 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 no imóvel.

**Evento Emergencial (problemas elétricos):** contenção emergencial para os casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, 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.

#### OBSERVAÇÕES:

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) Este serviço não cobre: 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;
- c) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato  
R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto  
R\$ 100,00 (cem reais) para Evento Emergencial

#### Mão de Obra Hidráulica

**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.

**Evento Emergencial (problemas hidráulicos):** contenção emergencial para 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, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

#### OBSERVAÇÕES:

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;

- b) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- c) 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.
- d) Este serviço não cobre: quebra de parede; teto ou piso; casos de inundação; enchentes ou eventos da natureza; entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência; reparos definitivos; locação de andaime; utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); assistência para materiais; equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).
- e) 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;
- f) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato  
R\$ 200,00 (duzentos reais) para Evento Previsto  
R\$ 100,00 (cem reais) para Evento Emergencial

#### Desentupimento de Tubulação de Esgoto ou Caixa de Gordura

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, enviaremos um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto.

#### OBSERVAÇÕES:

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) Serviço limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros, exclusivamente residenciais;
- c) A responsabilidade pela remoção ou transporte de detritos e resíduos são exclusivamente do usuário do imóvel;
- d) Este serviço não cobre: 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.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 200,00 (duzentos reais)

### 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:

- Serviço limitado a 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;
- Este serviço não cobre: 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.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 100,00 (cem reais)

### Limpeza de Residência

**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.

#### OBSERVAÇÕES:

- Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- Este serviço não cobre: atos e resíduos provocados de vandalismo, invasão, arrombamento; 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.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 300,00 (trezentos reais)

### Conserto de Ar Condicionado

Reparo no aparelho de ar condicionado compacto (Split e mini Split) em decorrência de falha ou pane elétrica, eletrônica e mecânica.

#### OBSERVAÇÕES:

- Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- Caso seja necessária a retirada do produto, mas não seja possível devido às condições do aparelho ou do local de instalação, a assistência será encerrada.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 200,00 (duzentos reais)

### Cobertura Provisória de Telhados

**Evento Previsto (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves):** cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

#### OBSERVAÇÕES:

- Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- 48 horas de garantia após a colocação da lona;
- Este serviço não cobre: troca de telhas; reparos em telhado, calhas, forros e beirais; serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua; telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; locação de andaime;
- Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 400,00 (quatrocentos reais)

### Fixação de Antenas

**Evento Previsto (Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves):** fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores, em caso de deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais.

#### OBSERVAÇÕES:

- Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- Este serviço não cobre: ajuste de sintonia de canais; substituição de peças; serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua; telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; locação de andaime.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 400,00 (quatrocentos reais)

### Vigilância

**Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão):** serviço de vigilância, após tentativa de contenção emergencial, se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel.

#### OBSERVAÇÕES:

- Serviço limitado a mão de obra para a execução do serviço;
- Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 300,00

### Mudança e Guarda Móveis

**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.

#### OBSERVAÇÕES:

- Serviço limitado a mão de obra para a execução do serviço;
- Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 400,00 (quatrocentos reais)

### Baby Sitter

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário se o usuário sofrer danos físicos de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 anos.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 120,00 (cento e cinquenta reais) por dia (até 3 diárias)

### Serviço Doméstico Provisórios

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** contratação de um profissional para realização da faxina, se ocorrer acidente pessoal com o(a) usuário(a) e seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias.

#### OBSERVAÇÕES:

- Não estão cobertos os custos com os materiais necessários para a faxina;
- Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 400,00 (quatrocentos reais)

### Hospedagem

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** reserva e pagamento de hotel se o imóvel ficar impossibilitado de ser habitado.

#### OBSERVAÇÕES:

- Será fornecido o serviço para no máximo 5 pessoas;
- Não estão cobertos os custos com telefonemas, frigobar ou serviços extras do hotel;
- Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 120,00 (cento e cinquenta reais) por dia (até 2 diárias)

### Guarda de Animais Domésticos

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** despesas com a guarda em local apropriado de animais domésticos quando identificado a necessidade de desocupação do imóvel e não haja quem possa tomar conta destes.

#### OBSERVAÇÕES:

- Não estão cobertos os custos extras do estabelecimento de guarda de animais, como por exemplo, banho, ração, etc.;
- Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 2 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 30,00 (trinta reais) por dia; por animal; para até 4 animais e 4 diárias

### Retorno Antecipado

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves, Quebra de Vidros):** passagem aérea em classe econômica ou outro meio de transporte, quando for necessário o retorno do usuário em função de danos ao seu imóvel.

#### OBSERVAÇÕES:

- Horário de atendimento: 24 horas.
- Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato.

### Locação de Eletrodomésticos

Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves): locação dos aparelhos necessários para sua substituição daqueles que forem danificados, afetando a rotina da residência.

#### OBSERVAÇÕES:

- a) Eletrodomésticos cobertos: Fogão, refrigerador, freezer, máquina de lavar e secar roupas, lava louça, forno de micro-ondas.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia (até 4 diárias)

### Substituição de Telhas

Mão de obra para substituição de telhas de cerâmica (francesa, romana e paulista), cimento e fibrocimento (comprimento máximo de 1,83 metros cada), em caso de quebra acidental.

#### OBSERVAÇÕES:

- a) Este serviço não será fornecido em caso evento previsto;
- b) Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário;
- c) Esse serviço não inclui qualquer tipo de reparo no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparo em calha, forro e beiral;
- d) Esse serviço não será fornecido em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 300,00 (trezentos reais)

### 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.

#### OBSERVAÇÕES:

- a) Serviço limitado a mão de obra e reposição de peças para a execução do serviço;
- b) Eletrodomésticos elegíveis:

**Linha Branca:** Fogão, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Micro-ondas Lavadora de Roupas, Tanquinho, Secadora de Roupas e Lava e Seca Roupas;

- c) Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segura, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada
- d) 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 Helpipi.me orientará o usuário a executar o serviço por conta própria e enviar o comprovante para análise de reembolso.
- e) 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.
- f) Este serviço não cobre:
  - I. Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
  - II. Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
  - III. 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;
  - IV. 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.;
  - V. Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
  - VI. Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
  - VII. Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
  - VIII. Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
  - IX. Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
  - X. Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
  - XI. Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
  - XII. Defeitos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
  - XIII. 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;
  - XIV. Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
  - XV. Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
  - XVI. Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, correções, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;
  - XVII. 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;
- XVIII. Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito;
- XIX. Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reaperto ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- XX. Qualquer custo 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;
- XXI. 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;
- XXII. 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;
- XXIII. Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato limitado a 1 equipamento, valor até R\$ 300,00 (trezentos reais)

### Inspeção Domiciliar

Mão de obra especializada para inspeção domiciliar preventiva e se tecnicamente possível, realização de pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços itens:

1. **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
2. **Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;
3. **Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
4. **Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
5. **Serviços Gerais:** fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos e penduradores), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades;
6. **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
7. **Limpeza de Caixa D'água:** até 3.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando

for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos onde houver a necessidade da retirada de telhões de fibra-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;

8. **Caçamba:** fornecimento de uma unidade para entulho (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) pertinente a reforma. A quantidade de diárias dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do usuário. Não há cobertura para a colocação do entulho na caçamba, multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local desapropriado ou descarte de material proibido por lei.

### OBSERVAÇÕES:

- a) **A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:**
- I. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
  - II. Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação;
  - III. Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- b) Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;
- c) **Se, após o agendamento e envio do serviço, o usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador;**
- d) **Este serviço não cobre:**
- I. Despesas com materiais, exceto nos casos de limpeza de caixa d'água, lubrificação de fechaduras e dobradiças,
  - II. Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção;
  - III. Locação de andaime.
- e) **Horário de atendimento: mediante agendamento na central de atendimento.**

**Limite:** O usuário poderá escolher até 3 serviços com direito a 1 utilização durante a vigência, valor até R\$ 300,00 (trezentos reais)

## EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- 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) Despesas com gastos em hotéis e restaurantes não previstos 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 problemas 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 oferecer riscos de acidente ao prestador.