



ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL



 21 **3405-1111 | 3405-1060** | **ATISE**.COM.BR

 **atise**
Assist

HISTÓRICO DAS VERSÕES				
Versão	Data	Elaboração Emissão/ Função	Análise - Aprovação/ Função	Descrição
00	04/07/2019	Ana Carolina / Supervisora da Qualidade		Emissão inicial.

1 - TERMOS E DEFINIÇÕES USADAS NA ASSISTÊNCIA 24H RESIDENCIAL

ÂMBITO TERRITORIAL: Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

ASSOCIADO/USUÁRIO: É a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiário do serviço da assistência.

CADASTRO: É um conjunto de informações relativas aos usuários assistidos e respectivos imóveis que terão direito a utilização dos serviços.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: É a central de atendimento 24h que ficará disponível 365 dias por ano e 24h por dia, para acionamento dos serviços.

RESIDÊNCIA DO USUÁRIO: É o endereço que consta em nossa base de dados.

EVENTO PREVISTO: Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário assistido ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes nas 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 imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- Impacto de Veículos;
- Queda de Aeronaves;

IMÓVEL: Designa a área territorial (terreno e construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

INTERVENÇÃO POR ANO: Será considerada utilização por ano o serviço prestado no período entre o primeiro dia de vigência da contratação da assistência e o último dia do décimo segundo mês da contratação da assistência.

LIMITE: Critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços de assistência a ser prestado, estabelecido em função da modalidade do evento, valor máximo de cada um dos serviços, e pelo número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

PRAZOS / VIGÊNCIAS: O serviço de Assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado e a adimplência.

PRESTADORES: Pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros em nossa rede de prestadores, aptas a prestar todos os serviços necessários ao atendimento dos usuários.

PROBLEMA EMERGENCIAL: Para os fins desta proposta, problema emergencial é um 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.

ROUBO E FURTO: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela lei penal brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às autoridades competentes.

QUEBRA DE VIDROS: Para os fins desta proposta, quebra de vidros é um evento súbito, imprevisível e não intencional por parte do usuário que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

2 - DISPOSIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H RESIDENCIAL

Os serviços oferecidos são de assistência EMERGENCIAL e não se confundem com um seguro, portanto os serviços de Assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas. Os serviços em questão somente serão prestados em situações de extrema urgência, que se caracterizem como um dos eventos previstos e/ou problemas emergenciais neste manual.

Todos os eventos previstos e/ou problemas emergenciais previstos neste manual devem ser previamente solicitados para a central de assistência 24h, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação deles.

Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da central de assistência 24h não serão reembolsados ao usuário em hipótese alguma, tampouco quitado a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Apesar dos serviços descritos neste manual serem de caráter emergencial, a prestação deles será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação, costumes, localização, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido no local do evento.

A assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra de acordo com a cobertura contratada, dentro do limite especificado, sendo que qualquer despesa com material e/ou custos extras será de responsabilidade do usuário.

3 – EVENTOS COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA 24H RESIDENCIAL

CHAVEIRO

Na hipótese de **evento previsto** por arrombamento, roubo ou furto da residência cadastrada, em que está se apresentar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras; a assistência se encarregará do envio de um profissional chaveiro para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Até R\$200,00 (duzentos reais).

Na hipótese de **problema emergencial** por roubo/furto, perda e quebra de chaves na fechadura que impeça o acesso do usuário assistido à residência cadastrada, a assistência se encarregará do envio de um profissional chaveiro para abertura e confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário.

Até R\$100,00 (cem reais).

Observações importantes:

*Este serviço é disponível somente para os portões e portas de acesso à residência cadastrada.

*Entende-se por acesso, a entrada e a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.

*Excepcionalmente para crianças menores de 12 (doze) anos, deficiente físico/mental e idosos acima de 60 (sessenta) anos que estejam presos em algum cômodo do imóvel, será enviado um profissional chaveiro para prestar o atendimento.

*Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso.

*Este serviço não cobre a cópia de novas chaves.

Limite: 2 (duas) intervenções por ano independente do evento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

ENCANADOR

Na hipótese de **evento previsto** em casos que a residência cadastrada estiver alagada ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, a assistência enviará um profissional encanador para contenção provisória da situação.

Até R\$200,00 (duzentos reais).

A hipótese de **problema emergencial** na residência cadastrada envolvendo vazamento aparentes em tubulações de PVC de 1 a 4 polegadas, 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, a assistência enviará um profissional encanador para contenção provisória da situação.

Até R\$100,00 (cem reais).

Observações importantes:

*O serviço da assistência só será disponibilizado quando houver alagamento causado por rupturas de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, alheios à vontade do usuário assistido.

*O usuário assistido deverá informar ao profissional encanador o local exato da ruptura ou do vazamento.

Exclusões da mão de obra hidráulica:

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 por exemplo.

Limite: 2 (duas) intervenções por ano independente do evento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

ELETRICISTA

Na hipótese de **evento previsto** resultando em falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada ocasionada por raio ou sobrecarga de energia que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a assistência se responsabilizará pelo envio do profissional eletricista para realizar os reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica.

Até R\$200,00 (duzentos reais).

Na hipótese de **problema emergencial** resultando em tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores, fusíveis e chaves facas danificadas, troca de chuveiros, troca de resistências de chuveiros e de 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 cadastrada, a assistência se responsabilizará pelo envio do profissional eletricista para conter a situação emergencial.

Até R\$100,00 (cem reais).

Exclusões da mão de obra elétrica:

- 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, eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- D- Despesas com material;
- E- Locação de andaime.

Limite: 2 (duas) intervenções por ano independente do evento.

Horário de Atendimento: 24 horas.

VIDRACEIRO

Na hipótese de **problema emergencial** resultando na quebra de vidros de portas ou janelas externas na residência cadastrada, a assistência se encarregará do envio de um profissional vidraceiro para 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.

Até R\$100,00 (cem reais).

Observações importantes:

*O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

*A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da 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 assistência fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

*A assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Limite: 2 (duas) intervenções por ano.

Horário de Atendimento: Comercial.



21

3405-1111 | 3405-1060

ATISE.COM.BR



LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

Na hipótese de **evento previsto** resultando em incêndio, alagamento, impacto de veículos, desmoronamento e vendaval, havendo necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza para dar condições de habitação a residência cadastrada sem descaracterização do evento previsto, a assistência se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço.

Até R\$300,00 (trezentos reais).

Observações importantes:

*Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

Exclusões da limpeza da residência:

- A- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- B- Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- C- Serviços de faxina;
- D- Despesas com material;
- E- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- F- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

Limite: 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: Comercial.

VIGILÂNCIA

Na hipótese de **evento previsto** causado por arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão, se a residência cadastrada ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a assistência providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Até R\$300,00 (trezentos reais).

Limite: 2 (duas) intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.

MUDANÇA E GUARDA MÓVEIS

Na hipótese de **evento previsto** (alagamento, arrombamento, roubo ou furto qualificado, vendaval, desmoronamento, impacto de veículos, queda de aeronaves, incêndio e explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência cadastrada, a assistência se encarregará das despesas.

Até R\$400,00 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta).

Até R\$400,00 (quatrocentos reais) para guarda-móveis.

Observações importantes:

*A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo usuário, sendo que o limite é de ida e volta.

*Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 (cem mil) habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a central de atendimento.

Limite: 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: Comercial.

HOSPEDAGEM

Na hipótese de **evento previsto** (todos os eventos constantes na descrição) se for verificada a impossibilidade de habitação na residência cadastrada, a assistência se encarregará da reserva e pagamento de hotel até o limite previsto, independentemente do número de moradores.

Até R\$150,00 (cento e cinquenta reais) diária, máximo R\$600,00 (seiscentos reais) equivalente a 4 (quatro) diárias.

Observações importantes:

*Estão excluídas da garantia quaisquer despesas que não integrem a diária, tais como telefonemas, frigobar e similares.

Limite: 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.



21 **3405-1111 | 3405-1060** | **ATISE.COM.BR**



REGRESSO ANTECIPADO

Na hipótese de **evento previsto** (todos os eventos constantes na descrição) ou quebra de vidros (portas ou janelas externas que representam ameaça de invasão), se o usuário estiver em viagem, dentro do território nacional, e for necessário o seu regresso em função de danos a residência cadastrada, a assistência providenciará uma passagem aérea na classe econômica para o seu retorno ou outro meio de transporte a critério da assistência.

Com esta finalidade, a Log poderá usar, negociar, providenciar, compensar, junto às companhias aéreas ou agentes de viagens e operadores turísticos, os bilhetes de transporte do usuário, caso ele tenha utilizado esse tipo de transporte, dentro ou fora do prazo estipulado, de forma a assegurar o retorno dele. Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 (trezentos) quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas.

Meio de transporte alternativo a critério da assistência.

Limite: 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas

GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Na hipótese de **evento previsto** (todos os eventos constantes na descrição), verificada a necessidade de desocupação da residência cadastrada, e não havendo quem possa tomar conta dos animais domésticos, a assistência se encarregará das despesas com a guarda em local apropriado. A responsabilidade da assistência limita-se aos custos de estadia para até quatro animais.

Até R\$30,00 (trinta reais) diária; máximo R\$120,00 (cento e vinte reais) equivalente a 4 (quatro) diárias.

Limite: 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: 24 horas.

CONCERTO DE ELETRODOMÉSTICOS

Na ocorrência de defeito técnico com os eletrodomésticos da linha branca (somente um item por tipo de produto) Cozinha (fogão a gás; geladeira; freezer; lavadora de louças), Lavanderia (lavadora de roupas; secadora de roupas), a assistência arcará com o custo de mão-de-obra para concerto. Estarão cobertos os equipamentos fora de cobertura da garantia do fabricante que guarneçam a residência cadastrada e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição.

Até R\$200,00 (duzentos reais)

Observações importantes:

*Os eletrodomésticos cobertos devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito, conforme contratado. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do número de série do eletrodoméstico.

*O solicitante poderá perder o direito ao concerto de eletrodomésticos quando houver defeito ou custos oriundos de reclamação fraudulenta tais como: falsificar documentos; alterar ou falsificar produto com direito à cobertura; fornecer informações não verídicas. Nestes casos a cobertura de concerto de eletrodomésticos estará automaticamente encerrada.

Exclusões do concerto de eletrodoméstico:

A- Produtos importados ou que não possuam peças disponíveis para substituição.
B- 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.

C- Defeitos causado por fogo, pela natureza, por roubo, por furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização de maneira não recomendada pelo fabricante, negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior.

D- Oxidação (ferrugem) em qualquer parte do produto ou qualquer defeito causado por esta.

E- Contaminação de líquidos, exposição à umidade ou calor excessivo ao eletrodoméstico.

F- Danos causado por falta de limpeza, falta de conservação, falta de manutenção periódica e preventiva.

G- Danos causado por instalação ou montagem incorreta.

H- Danos causado por transporte impróprio ou inadequado.

I- Ocorrido antes do início da cobertura residencial ou informado após o término da vigência.

J- Decorrente de revisão ou concerto do produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela central de atendimento.

K- Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica e utilização em tensão

(voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no produto.

L- Causados por peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros, feltros de limpeza, tubos, mangueiras, drenos, gaxetas, borrachas vedadoras, botões, puxadores, pés, e calços de sustentação independentemente da origem do problema.

M- Produto cujo número de identificação do chassi ou de série tenha sido removido ou adulterado.

N- Lâmpadas, espelhos ou qualquer componente de vidro do produto.

O- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispense, corredeiras, tampas, assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela garantia do fabricante.

P- Quaisquer danos estéticos no eletrodoméstico como arranhões, riscos, marcas, pontadas e amassados; painéis, tampas e botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, descascados ou removidos; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso pela limpeza constante.

Q- Por qualquer alteração no eletrodoméstico, incluindo, mas não se limitando a falha de uma peça feita sob encomenda acrescentada ao eletrodoméstico.

Exclusão dos custos do concerto de eletrodomésticos:

A- Custos com os serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo no eletrodoméstico.

B- Custo com o atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao eletrodoméstico que não apresentar defeito ou decorrer de causas ou defeitos não previstos por este manual.

C- Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, inconveniência do usuário ou decorrente de um defeito no produto.

D- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão, morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, conservação e uso do produto que esteja ou não relacionado com as peças e componentes previstos pela assistência residencial 24h.

Limite: 2 intervenções por ano.

Horário de Atendimento: Comercial.



21 **3405-1111 | 3405-1060** | **ATISE.COM.BR**



4- EXCLUSÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA 24H RESIDENCIAL

A- Serviços providenciados diretamente pelo usuário.

B- Eventos previstos e problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos.

C- Eventos previstos e problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos.

D- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas.

E- Perdas ou danos ocasionados por incêndio, explosão, terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza.

F- Eventos previstos e problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.

G- Despesas com peças de reparo e reposição.

H- Despesas em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste manual.

I- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção.

J- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário.

K- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, prateleiras e similares) que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.



ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL



 21 **3405-1111 | 3405-1060** | [ATISE.COM.BR](https://www.atise.com.br)

 **atise**
Assist