

PARTE INTEGRANTE DO INSTRUMENTO DE COMERCIALIZAÇÃO DE PLANOS DE SAÚDE

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA À PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

Do Objeto

Art. 1. A presente contratação destina-se à prestação de serviços de Assistência à Pequenas e Médias empresas, referente aos seguintes serviços, em âmbito Nacional: Chaveiro, Encanador, Eletricista, Vidraceiro, Vigia, Limpeza, Cobertura Provisória de Telhados, Telefonia, Courier e Reparo em Bebedouros.

Parágrafo primeiro – Os serviços previstos neste instrumento serão prestados no endereço do CNPJ da **CONTRATANTE**, cadastrado na Central Nacional Unimed, sendo de responsabilidade da **CONTRATANTE** manter os dados atualizados.

Parágrafo segundo – Em caso de divergência no endereço, os serviços somente serão prestados após a atualização das informações na CNU e devida comunicação desta ao **Canal de Atendimento de Assistência** no prazo de 3 (três) dias úteis.

Parágrafo terceiro – Para se valer do serviço mencionado no “caput” deste artigo, o usuário também deverá estar inscrito em algum dos produtos (planos de saúde) registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS: Clássico, Estilo, Absoluto, Superior e Exclusivo.

Art. 2. Outros serviços serão disponibilizados apenas em regiões específicas, como abaixo descrito:

- a. Serviço de escritório Virtual para as seguintes localidades: cidades de São Paulo, Santo André, São Caetano do Sul, São Bernardo, Diadema, Osasco, Campinas – **SP**, Curitiba – **PR**, Rio de Janeiro – **RJ**, Porto Alegre – **RS**, Brasília – **DF**, Recife – **PE**.

Dos Serviços

Art. 3. Os serviços Assistenciais abaixo listados serão prestados de acordo com a solicitação prévia da Empresa **CONTRATANTE**, respeitando as condições estabelecidas, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste documento.

Parágrafo Primeiro: Os serviços poderão ser realizados, após decorrido 03 (três) dias úteis após a aquisição do produto ou inclusão do beneficiário no plano de saúde, o que ocorrer por último.

Parágrafo Segundo: Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas.

a. Chaveiro

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas ou portões que impeçam o acesso (entrada/saída) da Empresa CONTRATANTE ou o destravamento ou reparo.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Empresa CONTRATANTE, bem como, quando necessário, a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples.

Em caso de arrombamento, roubo ou furto da Empresa CONTRATANTE e esta ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

Serão de responsabilidade da Empresa CONTRATANTE, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito neste serviço.

O serviço de chaveiro será limitado ao valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Estão excluídas deste instrumento:

- a) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONSERTO DE FECHADURA, TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS.**
- b) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES.**
- c) FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

b. Encanador

Em decorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga ou registro na Empresa CONTRATANTE, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de



vazamentos, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção.

Serão de responsabilidade da Empresa CONTRATANTE, o pagamento de possíveis custos com peças as quais forem identificadas e autorizadas pelo mesmo ao prestador de serviços, no que se refere à efetiva troca e/ou as compras destas no local do evento ou custo de execução que excederem o limite descrito abaixo.

O serviço de encanador estará limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Estão excluídos da cobertura descrita a troca de tubulações de esgoto e caixas de gordura que venham a acarretar alagamento.

c. Eletricista

Em decorrência de falta de energia em qualquer dependência da Empresa CONTRATANTE, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para as providências necessárias para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.

Somente serão realizados atendimentos para empresas com até 3,5 m de altura.

Os serviços de eletricista estão limitados ao valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

d. Vidraceiro

Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Empresa CONTRATANTE, o **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para a reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.

Entende-se por reparo emergencial o fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outros materiais que assegurem o fechamento e/ou vedação da Empresa Assistida.

Os serviços de vidraceiro estão limitados ao valor R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.



Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto feriados.

Estão excluídas dos serviços de vidraceiro, a REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA RUPTURA E QUE FAÇAM PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL; REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA EMPRESA ASSISTIDA.

e. Serviço de Vigia

Quando a Empresa CONTRATANTE estiver vulnerável em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval/granizo, roubo ou furto da residência, impacto de veículos, arrombamentos, que cause danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso, e ainda, após o insucesso na contenção emergencial ao local avariado, o **Canal de Atendimento de Assistência** disponibilizará um vigia desarmado, para a segurança da Empresa Assistida.

Os serviços de "Chaveiro", "Vidraceiro" e "Vigia" não poderão ser prestados simultaneamente.

O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas corridas.

O Serviço de vigia está limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

f. Limpeza

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que a torne inabitável a Empresa CONTRATANTE, em consequência de lama, água, fuligem ou semelhante, o **Canal de Atendimento de Assistência** enviará um profissional para a realização de serviços emergenciais de limpeza.

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 da Empresa Assistida.

Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos, assim como qualquer despesa com material, serão de responsabilidade exclusiva do Usuário. Caso seja necessária a locação de caçamba para a retirada de entulho ou sujeira, esta despesa



inclusive a mão de obra para retirada, será de responsabilidade da Empresa CONTRATANTE.

Estão excluídos dos serviços de limpeza ATOS DE VANDALISMO, INVASÃO, ARROMBAMENTO, LIMPEZA DE RESÍDUOS PROVOCADOS POR ATOS DE VÂNDALOS, SERVIÇOS DE FAXINA, LIMPEZA DE BENS MÓVEIS E RESÍDUOS QUE NÃO TENHAM VÍNCULO COM O EVENTO PREVISTO.

Os serviços de limpeza estarão limitados a R\$ 1.000,00 (mil reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato.

g. Cobertura Provisória de Telhados

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, incêndio, raio ou explosão, que provoque o destelhamento da Empresa CONTRATANTE, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará a cobertura provisória, por meio de lona plástica desde que tecnicamente possível, de forma a proteger o interior da área afetada.

Para a realização de serviços em locais acima de 3,5m (Três metros e meio), serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

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

Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura, por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do Usuário.

O serviço de Cobertura Provisória de telhado estará limitado ao valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de Atendimento e Prestação dos Serviços: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Estarão excluídas dos serviços de Cobertura Provisória de telhado a REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELHADO, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAS;

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto feriados.

h. Serviços de Escritório Virtual

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente em que impossibilite o funcionamento da Empresa Assistida, o **Canal de Atendimento de Assistência** oferecerá uma infraestrutura para manutenção do negócio, considerando:

- Telefone;
- Computador;
- Central de fax (envio e recebimento);
- Atendimento telefônico (anotações e transmissões de recados);
- Sala de reunião;
- Sala de treinamento;
- Secretária;
- Recepcionista;
- Office Boy;
- Courier

O **serviço de escritório virtual** estará limitado a R\$ 600,00 (Seiscentos reais) por intervenção com a limitação de até 10 dias, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto feriados.

i. Serviços de telefonia

Quando solicitado pela Empresa CONTRATANTE, o **Canal de Atendimento de Assistência** garantirá um profissional especializado para reparo na linha telefônica fixa, como: reparos por distúrbios na linha ocasionados pela ação de intempéries, mau contato ou ruptura de instalação.

O serviço somente será prestado desde que, após confirmação, a origem do dano seja interna, da Empresa CONTRATANTE ao poste e não seja caracterizado como um problema de responsabilidade da concessionária da linha telefônica.

Se a causa do problema telefônico for atribuída ao aparelho telefônico do ponto principal, será concedido 01 (um) aparelho telefônico convencional.



O limite da reparação ao serviço de telefonia é de R\$100,00 (cem reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto domingos e feriados.

j. Serviço de transferência de móvel

Se a Empresa CONTRATANTE estiver inabitável, após a ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio ou explosão e impacto de veículos, em que a Empresa Assistida estiver inabitável, e for necessária a retirada dos móveis por razões de segurança, o **Canal de Atendimento de Assistência** organizará a retirada de móveis e o seu transporte (ida e volta) até o local especificado pelo Usuário.

Para a solicitação do transporte (ida e volta), o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

O serviço de transferência de móvel está limitado ao valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto feriados.

k. Serviços de Guarda de mobiliário

Em decorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio ou explosão e impacto de veículos, em que a Empresa Assistida fique vulnerável, o **Canal de Atendimento de Assistência** providenciará a guarda da mobília, incluindo o seu transporte (ida e volta), desde que o destino seja indicado pelo beneficiário.

É de exclusivo critério do **Canal de Atendimento de Assistência** a definição do meio de transporte a ser utilizado.

Para a solicitação de guarda de mobiliário, o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Estão inclusos o empacotamento e desempacotamento dos móveis.

Pelos serviços de guarda de móveis, há o limite de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por ano de vigência do contrato.

Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto feriados.

ESTARÃO EXCLUÍDOS dos serviços de guarda de mobiliário:

- a) **MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS EMBUTIDOS, SOB MEDIDA, MÓVEIS NOVOS OU DESMONTADOS POR TERCEIROS, FIXAÇÕES EM PAREDE, INSTALAÇÕES ELÉTRICAS OU INSTALAÇÕES E MANUSEIO DE MICROS, IMPRESSORAS E CARTUCHOS;**
- b) **TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME.**
- c) **GUARDA DE BENS MÓVEIS QUE NÃO SEJAM MOBILIA, COMO, MAS NÃO SE LIMITANDO, A JOIAS E EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS.**

I. Serviços de Reparo em bebedouros

Quando necessário, poderá ser enviado pelo **Canal de Atendimento de Assistência** um profissional especializado para reparo do bebedouro danificado.

O serviço de reparo de bebedouros estará limitado ao valor de R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções por ano de vigência do contrato.

O **Canal de Atendimento de Assistência** não será responsável pela qualidade da água fornecida pelo bebedouro, bem como por quaisquer danos causados pelo seu consumo.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 09h às 18h e aos sábados das 09h às 13h, exceto feriados.

ESTARÃO EXCLUÍDOS dos serviços de Reparo em bebedouros:

- a) **SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE CONTRATO E RELACIONADOS NESTE ITEM;**
- b) **INSTALAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE PÉ OU RODÍZIO;**
- c) **EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;**
- d) **PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;**

- e) DANOS CAUSADOS POR TRANSPORTES INTERNOS OU EXTERNOS;
- f) REPARO EM FILTROS;
- g) REVISÃO GERAL;
- h) REPARO EM QUALQUER PARTE ESTÉTICA DO BEBEDOURO;
- i) LIMPEZA INTERNA OU EXTERNA DO EQUIPAMENTO.

m. Marketing Digital

Quando solicitado pelo Usuário (a), a Mapfre Assistência, através de um profissional na área de Marketing Digital, disponibilizará orientações sobre os seguintes temas:

- Usar o Instagram e Facebook de forma profissional;
- Dicas de estratégias para utilizar as redes sociais;
- Esclarecimentos sobre estratégias para aumentar seu Social Selling Index;
- Boas práticas nas redes sociais;
- Vincular contas de redes sociais e automatizar tarefas;
- Dicas para potencializar o marketing digital.

Após o atendimento, o (a) usuário(a) receberá, por e-mail, um material com conteúdo relacionado a orientação fornecida para ajuda-lo(a) a colocar em prática.

Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência, limitado a 01 (um).

Horário Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 08h às 18h, exceto feriados.

n. Assessoria Contábil

Quando solicitado pelo usuário (a), a MAPFRE Assistência, através de um profissional na área Contábil, disponibilizará orientações profissionais sobre os seguintes temas:

- Abertura de empresa;
- Alterações contratuais;
- Encerramento de Empresas;
- Legalização na Junta Comercial, Prefeitura, Secretaria da Fazenda Estadual, Receita Federal e CETESB;
- Certidões Negativas em geral;

- Consultoria na Legislação de Impostos, baseada nas leis vigentes;
- Consultoria na emissão dos livros contábeis legalmente exigidos;
- Assessoria nos procedimentos de acordo com a lei Previdenciária;
- Informações sobre Declarações de imposto de Renda;
- Informativos das mudanças na legislação trabalhista;
- Orientação sobre benefícios e obrigações.

Intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência, limitado a 01 (um).

Horário Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 08h às 18h, exceto feriados.

Art. 4. Os custos de execução do serviço que excederem os limites descritos serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Art. 5. Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável da Empresa CONTRATANTE que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Parágrafo Primeiro: Na hipótese de o Usuário não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do **Canal de Atendimento de Assistência**, o comparecimento do profissional encaminhado pelo **Canal de Atendimento de Assistência** será considerado como serviço executado.

Parágrafo Segundo: A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Instrumento e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pelo **Canal de Atendimento de Assistência**, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

Art. 6. Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** realizará a indicação e localização de profissionais especializados para a elaboração de orçamentos em serviços gerais na Empresa Assistida, nas seguintes especialidades:

- Encanador;
- Eletricista;
- Chaveiro;

- Vidraceiro;
- Desentupidor;
- Dedetizadoras;
- Lavanderias;
- Serviços Gerais.

EXCLUSOES GERAIS DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 7. ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE INSTRUMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

- a) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA;
- b) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;
- c) EVENTOS DECORRENTES DE PROBLEMAS OCORRIDOS ANTERIORMENTE AO INÍCIO DE VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OU QUE CARACTERIZEM FALTA DE MANUTENÇÃO DO IMÓVEL.
- d) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO.

Art. 8. EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- a) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.
- b) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.
- c) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.
- d) EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC.

FICAM EXCLUÍDOS DAS PRESTAÇÕES PREVISTAS NESTE INSTRUMENTO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADAS POR MÁ FÉ.

Da Comunicação

Art. 9. Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, a Empresa CONTRATANTE deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência nos números abaixo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, informando o nome e número do CPF do Usuário, o endereço da Empresa CONTRATANTE e o serviço que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 727 3045

Art. 10. O **Canal de Atendimento de Assistência** cancelará automaticamente (independentemente de notificação prévia), os serviços indicados neste Regulamento de Assistência, nas seguintes situações:

- a) O Usuário e/ou Pessoa Usuária comprovadamente, após a análise do **Canal de Atendimento de Assistência**, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- b) O Usuário e/ou Pessoa Usuária causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos; e
- c) Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

GARANTIA DOS SERVIÇOS

Art. 11. O **Canal de Atendimento de Assistência** se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (Noventa) dias após o término dos mesmos, desde que a indicação seja intermediada pelo Central de Atendimento.

Parágrafo Primeiro: Havendo falha na prestação de serviço, no prazo estabelecido no “caput”, a rechamada do serviço não será computada como nova chamada, sendo de exclusiva responsabilidade do **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA**.

Parágrafo Segundo: Estão excluídos da presente garantia os atos praticados por má utilização e/ou conduta do Usuário que contribua diretamente no serviço anteriormente executado pelo profissional indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência.

DA VIGÊNCIA DO PRESENTE INSTRUMENTO

Art. 12. O presente instrumento terá vigência de doze meses a contar de sua adesão, podendo ser renovado, mediante acordo prévio entre as partes.

Parágrafo único – O presente contrato também poderá ser rescindido a qualquer tempo, por quaisquer das partes contratantes, sem justo motivo, mediante comunicação por escrito à parte contrária, com até 30 dias de antecedência.

Dos Valores e Faturamento

Art. 13. Pelos serviços contratados, a CONTRATANTE pagará, mensalmente, R\$ 0,00 por usuário inscrito.



Art. 14. As regras de cobrança e faturamento deste contrato seguirão as estabelecidas em seu Contrato Principal.

Do Foro de Eleição

Art. 15. Fica eleito o foro do domicílio da **CONTRATANTE** para dirimir qualquer demanda sobre o presente contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.