

REGULAMENTO - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS (PMEs)

Entende-se por Assistência a Pequenas e Médias Empresas (PME), os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas nas áreas comuns da Empresa Assistida.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário e/ou à Pessoa Usuária em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

b) EMPRESA ASSISTIDA

Entende-se por Empresa Assistida, aquela designada no Regulamento de Assistência, desde que situada em território nacional.

c) EVENTOS RELACIONADOS

São eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais na Empresa Assistida, bem como resulte em ferimentos da Pessoa Usuária e/ou ocupantes da mesma.

d) PESSOA USUÁRIA

Entende-se por Pessoa Usuária, além do proprietário, os funcionários da Empresa Assistida, desde que, devidamente registrados no quadro funcional da mesma.

e) USUÁRIO

Entende-se por Usuário, o proprietário da Empresa Assistida, desde que tenha residência habitual no Brasil.

ITEM 2 - VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, CARÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

As vigências dos serviços de assistência indicada neste Regulamento de Assistência serão de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

O Período de Carência para a prestação dos serviços será de 3 (três) dias úteis, contado a partir da data da compra.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 - FRANQUIA

No que se refere aos serviços de “Assistência PME” não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os “Serviços Emergenciais a Empresa Assistida” será destinado da seguinte forma:

Em todas as cidades em Território Nacional para os serviços de:

- 5.1. - Chaveiro;
- 5.2. - Encanador;
- 5.3. - Eletricista;
- 5.4. - Vidraceiro;
- 5.5. - Vigia;
- 5.6. - Limpeza;
- 5.7. - Cobertura provisória de telhados;
- 5.9. - Telefonia.
- 6.1. - Transferência de móveis;
- 6.2. - Guarda de móveis;

Somente em Território Nacional para as 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:

5.8. Escritório Virtual.

O Âmbito de atendimento para os Serviços de “Conveniência a Empresa Assistida” será destinado em Território Nacional.

- 6.3. Indicação de Profissionais;
- 6.4. Reparos em Bebedouros.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

ITEM 5 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAIS A EMPRESA ASSISTIDA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

5.1. 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 Assistida ou o destravamento ou reparo.

Ficam cobertas as despesas com o envio do chaveiro a Empresa Assistida 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 Assistida e esta ficar vulnerável, será encaminhado um profissional para o reparo provisório ou, se possível, definitivo de fechaduras de portas ou portões.

Nota: Serão de responsabilidade do Usuário, 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.

Limite: R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por intervenção limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- 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.

5.2. ENCANADOR

Em decorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga ou registro na Empresa Assistida, 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.

Nota: Serão de responsabilidade do Usuário, 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.

Limite: R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- a) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA A QUE VENHAM ACARRETAR ALAGAMENTO

5.3. ELETRICISTA

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

Nota: Somente serão realizados atendimentos para locais das empresas com até 3,5 m de altura.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

5.4. VIDRACEIRO

Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Empresa Assistida, 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.

Nota: 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.

Limite: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- 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;
- b) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS COMUNS EXTERNAS DA EMPRESA ASSISTIDA.

5.5. VIGIA

Quando a Empresa Assistida 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.

Nota 1: Os serviços 5.1 "Chaveiro", 5.4 "Vidraceiro" e 5.5 "Vigia" não poderão ser prestados simultaneamente.

Nota 2: O Usuário deverá solicitar o serviço pelo período mínimo de 06 (seis) horas corridas.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

5.6. LIMPEZA

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, fumaça, incêndio, raio, explosão ou enchente que a torne inabitável a Empresa Assistida, 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.

Nota 1: 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.

Nota 2: 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 do Usuário.

Limite: R\$ 1.000,00 (mil reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

a) 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 OCORRIDO.

5.7. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Na ocorrência de desmoronamento (parcial ou total), vendaval, granizo, incêndio, raio ou explosão, que provoque o destelhamento da Empresa Assistida, 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.

Nota 1: 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.

Nota 2: Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Nota 3: 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.

Limite: R\$ 500,00 (quinhentos reais) por intervenção limitado a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

a) REALIZAÇÃO DE REPAROS NO MADEIRAMENTO OU SIMILAR QUE CONSTITUA A ESTRUTURA DE SUSTENTAÇÃO DO TELhado, ASSIM COMO REPAROS EM CALHAS, FORROS E BEIRAIS;

5.8. 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.

Limite: R\$ 600,00 (Seiscentos reais) por intervenção com a limitação de até 10 dias, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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.

5.9. TELEFONIA

Quando solicitado pelo Usuário, 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 Assistida 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.

Limite: R\$100,00 (cem reais) por intervenção, limitada a 02 (duas) utilizações durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

ITEM 6 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CONVÊNIO À EMPRESA ASSISTIDA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

6.1. TRANSFERÊNCIA DA MOBÍLIA

Em decorrência 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 da mobília da empresa assistida 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.

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

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção por vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- 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.

6.2. GUARDA DA MOBÍLIA

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 da empresa assistida, incluindo o seu transporte (ida e volta), desde que o destino seja indicado pela Pessoa Usuária.

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

Nota 1: Para a solicitação de guarda da mobília, o Usuário deverá realizar agendamento prévio com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Nota 2: Estão inclusos o empacotamento e desempacotamento da mobília.

Limite: R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

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

6.3. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

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.

Nota: A Pessoa Usuária será responsável pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como por possíveis trocas e substituições de peças.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

6.4. REPAROS EM BEBEDOUROS

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

Limite: R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção, limitada a 02 (duas) intervenções durante a vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

- SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS ESPECIFICADOS NESTE CONTRATO E RELACIONADOS NESTE ITEM;
- INSTALAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE PÉ OU RODÍZIO;
- EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS À VENDA NO MERCADO;
- PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;
- DANOS CAUSADOS POR TRANSPORTES INTERNOS OU EXTERNOS;
- REPARO EM FILTROS;
- REVISÃO GERAL;
- REPARO EM QUALQUER PARTE ESTÉTICA DO BEBEDOURO;
- LIMPEZA INTERNA OU EXTERNA DO EQUIPAMENTO.

ITEM 7 - CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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.

A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento 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.

ITEM 8 - EXCLUSÕES GERAIS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, 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.

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

- e) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.
- f) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.
- g) OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.
- h) 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 REGULAMENTO OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADAS POR MÁ FÉ.

ITEM 9 - COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário 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 Assistida e o serviço que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 727 3045

ITEM 9 - GARANTIA DOS SERVIÇOS

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.

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.

ITEM 10 - CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

- O Usuário e/ou Pessoa Usuária comprovadamente, após a análise do Canal de Atendimento de Assistência, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- 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
- Se o Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência.

ITEM 11 - REGISTROS DE PRODUTOS ELEGÍVEIS

Plano Clássico	Plano Estilo		Plano Absoluto		Plano Superior	Plano Exclusivo	Plano Personal
480.632/18-8	480.648/18-4	480.688/18-3	480.634/18-4	480.664/18-6	480.642/18-5	481.000/18-7	482.019/18-3
480.649/18-2	480.647/18-6	480.686/18-7	480.635/18-2	480.694/18-8	480.643/18-3	481.501/18-7	482.018/18-5
480.667/18-1	480.646/18-8	480.689/18-1	480.636/18-1	480.663/18-8	480.655/18-7	481.786/18-9	
480.668/18-9	480.645/18-0	480.687/18-5	480.637/18-9	480.665/18-4	480.679/18-4	481.858/18-0	
480.681/18-6	480.644/18-1	480.870/18-3	480.638/18-7	480.897/18-5	480.662/18-0	482.155/19-6	
480.660/18-3	480.630/18-1	480.871/18-1	480.639/18-5	480.895/18-9	480.661/18-1	482.156/19-4	
480.873/18-8	480.631/18-0	480.876/18-2	480.640/18-9	480.898/18-3	480.910/18-6	482.159/19-9	
480.874/18-6	480.633/18-6	480.877/18-1	480.641/18-7	480.896/18-7	480.909/18-2		
482.163/19-7	480.671/18-9	480.878/18-9	480.654/18-9	480.892/18-4	480.997/18-1		
482.164/19-5	480.669/18-7	480.879/18-7	480.677/18-8	480.899/18-1	480.998/18-0		
482.162/19-9	480.672/18-7	480.872/18-0	480.680/18-8	480.893/18-2	481.442/18-8		
482.161/19-1	480.670/18-1	480.875/18-4	480.678/18-6	480.894/18-1	481.441/18-0		
	480.675/18-1	481.003/18-1	480.657/18-3	480.992/18-1	481.797/18-4		
	480.673/18-5	481.004/18-0	480.659/18-0	480.990/18-4	481.860/18-1		
	480.676/18-0	481.002/18-3	480.656/18-5	480.993/18-9	481.859/18-8		
	480.674/18-3	481.005/18-8	480.658/18-1	480.991/18-2	482.157/19-2		
	480.684/18-1	480.988/18-2	480.692/18-1	480.995/18-5	482.160/19-2		
	480.682/18-4	481.001/18-5	480.690/18-5	480.994/18-7			
	480.685/18-9	480.989/18-1	480.691/18-3	480.996/18-3			
	480.683/18-2	480.987/18-4	480.693/18-0	480.999/18-8			
	481.472/18-0	481.560/18-2	481.498/18-3	481.563/18-7			
	481.471/18-1	481.559/18-9	481.502/18-5	481.562/18-9			
	481.469/18-0	481.561/18-1	481.500/18-9	481.557/18-2			
	481.470/18-3	481.558/18-1	481.499/18-1	481.564/18-5			
	481.861/18-0	482.151/19-3	481.857/18-1	482.150/19-5			
	482.154/19-8	482.158/19-1	482.148/19-3				
	482.153/19-0	482.149/19-1					
	482.152/19-1						