

REGULAMENTO - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

MINHA PRIMEIRA ASSISTÊNCIA

Entende-se por Minha Primeira Assistência, os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES

a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

b) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência - Minha Primeira Assistência discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

c) RESIDÊNCIA ASSISTIDA

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

d) USUÁRIO

Entende-se por Usuário o titular do Regulamento de Assistência desde que tenha residência habitual no Brasil.

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

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

A QUANTIDADE DE UTILIZAÇÃO PREVISTA POR VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA SERÁ DE 03 (TRÊS) SERVIÇOS NO MESMO ATENDIMENTO, LIMITADO A 01 (UMA) INTERVENÇÃO DURANTE A VIGÊNCIA DO REGULAMENTO. CASO O USUÁRIO OPTE POR NÃO REALIZAR ALGUNS DESTES SERVIÇOS NO DIA DA INSPEÇÃO, O MESMO NÃO TERÁ DIREITO A ESTES SERVIÇOS EM OUTRA OCASIÃO.

ITEM 3 - FRANQUIA

No que se refere ao Serviço de Minha Primeira Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - PERÍODO DE CARÊNCIA

O Período de Carência para a prestação dos serviços será de 03 (três) dias úteis, contado a partir da data da compra.

ITEM 5 - ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços de Manutenção e Prevenção à Residência Assistida será destinado em Território Nacional

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

OBSERVADO O ÂMBITO TERRITORIAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, CASO NÃO SEJA LOCALIZADO UM PROFISSIONAL NA REGIÃO ONDE FOR SOLICITADA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO DESCRITO NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, O USUÁRIO PODERÁ INFORMAR E/OU INDICAR UM PRESTADOR DE SUA PREFERÊNCIA PARA CREDENCIAMENTO JUNTO AO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA.

O CREDENCIAMENTO FICARÁ SUJEITO À ANÁLISE EXCLUSIVA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA.

O HORÁRIO DE ATENDIMENTO PARA INDICAÇÕES DE PRESTADORES SERÁ DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA, DAS 08 (OITO) HORAS ÀS 18 (DEZOITO) HORAS, EXCETO FERIADOS.

ITEM 6 - SERVIÇOS - MINHA PRIMEIRA ASSISTÊNCIA

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. INSTALAÇÃO DE FITAS ANTIDERRAPANTE:

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapetes (áreas internas ou externas).

Limites: Limitado à instalação de 15 (quinze) metros de fita antiderrapante.

Horário de Atendimento: 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 domingos e feriados.

6.2. PROTETORES DE QUINAS E PORTAS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de protetores para cantos de móveis e portas.

Limites: Limitado à instalação de 04 (quatro) cantos ou portas, indicados pelo Usuário.

Horário de Atendimento: 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 domingos e feriados.

6.3. PROTEÇÃO DE CORRIMÃO E ESCADAS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de rede de proteção entre os espaços do corrimão e escadas (áreas internas ou externas).

Limites: Limitado à instalação de 02 (dois) metros de rede de proteção.

Horário de Atendimento: 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 domingos e feriados.

6.4. PROTETOR DE FOGÃO

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para a instalação de protetores/ bloqueadores de bicos de fogão.

Limites: Limitado à instalação de protetores em 01 (um) fogão.

Horário de Atendimento: 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 domingos e feriados.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTARÃO EXCLUÍDOS:

A) FOGÕES INDUSTRIAIS E PORTATÉIS.

6.5. INSTALAÇÃO DE PROTETORES DE TOMADAS

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para realizar a instalação de protetores de tomadas.

Limites: Limitado à instalação de protetores em 06 (seis) móveis ou tomadas.

Horário de Atendimento: 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 domingos e feriados.

6.6. AVALIAÇÃO DE RISCO DO IMÓVEL

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para realizar uma avaliação de risco do imóvel, indicando melhorias que devem ser feitas em cada cômodo para maior segurança de crianças e bebês.

Horário de Atendimento: 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 domingos e feriados.

6.7. INSPEÇÃO DE TOMADAS E INTERRUPTORES

Quando solicitado pelo Usuário, o **Canal de Atendimento de Assistência** encaminhará um profissional para realizar a inspeção de tomadas e interruptores que possam estar com problemas ou ofereçam algum risco à criança.

Horário de Atendimento: 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 domingos e feriados.

ITEM 7 - CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços aqui oferecidos somente serão prestados na presença do responsável da Residência 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) DESPESAS COM MATERIAS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) SERVIÇOS QUE ULTRAPASSEM A ALTURA MÁXIMA PERMITIDA DE 3,5 M.
- c) DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA OU, AINDA, CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, QUE NÃO SEJA POR INTERMÉDIO DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA.
- d) CUSTO DE AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS, MATERIAIS E ELEMENTOS DE INSTALAÇÃO, FIXAÇÃO PARA MELHORIA, MANUTENÇÃO E/OU REPARO;
- e) QUEBRAS E DANOS DO(S) MATERIAL (IS) E EQUIPAMENTO(S) NO MOMENTO DE SUA REMOÇÃO, INSTALAÇÃO E/OU LOCOMOÇÃO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO;

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

- f) CONFISCO OU REQUISIÇÃO POR ORDEM DE AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS OU PÚBLICAS;
- g) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.
- h) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.
- i) OS EVENTOS QUE TENHA POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE.
- j) 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 Residência Assistida e o serviço que necessita.

Canal de Atendimento de Assistência

0800 727 3045

ITEM 10 - 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 Canal de Atendimento de Assistência.

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 11 - 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 comprovadamente, após a análise do Canal de Atendimento de Assistência, ter omitido informações ou fornecido intencionalmente informações falsas;
- O Usuário 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 12 - REGISTROS DE PRODUTOS ELEGÍVEIS

Plano Superior	Plano Exclusivo	Plano Personal
480.642/18-5	481.000/18-7	482.019/18-3
480.643/18-3	481.501/18-7	482.018/18-5
480.655/18-7	481.786/18-9	
480.679/18-4	481.858/18-0	
480.662/18-0	482.155/19-6	
480.661/18-1	482.156/19-4	
480.910/18-6	482.159/19-9	
480.909/18-2		
480.997/18-1		
480.998/18-0		
481.442/18-8		
481.441/18-0		
481.797/18-4		
481.860/18-1		
481.859/18-8		
482.157/19-2		
482.160/19-2		