



# RESOLVE XPRESS E RESOLVE XPRESS PLUS

Condições Gerais da Assistência Residencial

**Ligação Gratuita**  
**Atendimento 24 horas**

Mais informações pelo telefone ou site:

**0800 600 0560**

[enelxstore.com/br](http://enelxstore.com/br)

Assistência 24 horas

**0800 727 5560**

## ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL – CONDIÇÕES GERAIS

**Definição:** A Assistência Residencial é um conjunto de serviços fornecidos para sua residência. Os serviços de Assistência são prestados pela MAPFRE Assistência, inscrita no CNPJ 68.181.221/0001-47.

Sempre que precisar utilizar sua Assistência, entre em contato com o número: **0800 727 5560** (território nacional).

### COMO UTILIZAR OS SERVIÇOS:

Quando precisar acionar os serviços oferecidos na sua Assistência Residencial, favor entrar em contato pelo número - **0800 727 5560**, onde deverão ser prestadas as seguintes informações pelo usuário:

- Nome completo;
- Número do CPF;
- Número do cliente/installação na fatura de energia (quando o meio de pagamento escolhido for conta de energia);
- Endereço assistido;
- Motivo da chamada;
- Telefone para contato.
- Para saber mais sobre os planos da Assistência Residencial e todos os serviços que os compõem, segue abaixo a relação com todo descritivo, separado por planos:

### 1. RESOLVE XPRESS

Ao contratar a Assistência Residencial RESOLVE XPRESS no valor de R\$ 19,99 por mês com renovação automática pelo período de vigência, terá direito a 12 meses dos serviços estipulados na tabela a seguir. É importante se atentar na quantidade de utilizações dentro de cada cobertura e na carência que cada produto exige, também descritas aqui neste documento:

### TABELA DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA – RESOLVE XPRESS

	Cobertura	Descrição	Limites	Intervenção
1	Encanador emergencial	Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, a empresa de Assistência encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
2	Chaveiro emergencial	Em decorrência de perda, quebra, bloqueio, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, a empresa de Assistência encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento ou reparo.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.

3	Eletricista emergencial	Na hipótese de problema emergencial (problemas elétricos), nos 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. A empresa de Assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
4	Desentupimento	Em situações emergenciais de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos, vasos sanitários, lavatórios, da Residência Assistida, a empresa de Assistência enviará um profissional para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
5	Orientação Jurídica	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência, através da sua Rede Credenciada de Advogados, disponibilizará a Orientação Jurídica, não contenciosa por telefone, fornecendo orientação verbal preventiva no âmbito jurídico sobre qualquer questão legal nos âmbitos civil, comercial, penal, trabalhista, fiscal ou administrativo.	Ilimitado	Ilimitado
6	Vidraceiro	Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, a empresa de Assistência enviará um profissional para reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ ou vedação da área afetada pela ruptura, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.	R\$ 500,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
7	Check-up Lar	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado para a instalação de cortinas, quadros, instalação de luminárias, torneiras, registros e válvula de descarga.	R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.

8	Montagem e instalação de móveis	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado para a instalação e montagem de móveis, novos e/ou usados.	R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
9	Pintura	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado para o serviço de pintura em paredes da residência assistida.	R\$ 500,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
10	Conserto de eletrodomésticos	Em caso de defeitos técnicos (elétricos, eletrônicos ou mecânicos) que impeçam o funcionamento ou uso normal do aparelho, a empresa de Assistência, desde que solicitado pelo Usuário, enviará um técnico especializado para reparar os seguintes equipamentos: Linha Branca: fogão a gás, aquecedor de água (aquecedor), forno, lareiras, caldeiras, geladeira, freezer, máquina de lavar louça, micro-ondas, máquina de lavar roupa e secadora. Linha Marrom: Televisão (convencional, LED, LCD, plasma, OLED, QLED), aparelho de blue-ray, DVD, home theater.	R\$ 300,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	03 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
11	Pequenas Instalações	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado que poderá verificar a redefinição da chave, organização da fiação, identificação e substituição da chave, dimensionamento da fiação e troca da fiação, verificação de vazamentos de energia, instalação de luminárias, interfonos e também dicas de economia de energia.	R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
12	Instalação de eletrodomésticos	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um técnico especializado para realizar a instalação de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, além da instalação de suportes de TV e ventiladores de teto.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
13	Encanador não emergencial	Sendo necessária a troca de torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros de pias, banheiros, tanques e drenos, a empresa de Assistência enviará um profissional para reposição imediata, desde que o Usuário disponha dos materiais necessários.	R\$ 400,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.

14	Chaveiro não emergencial	Sendo necessária a instalação ou substituição em 01 (uma) fechadura de porta ou portão de ferro ou madeira do tipo simples, tetra ou multiponto, a empresa de Assistência enviará um profissional para a realização do serviço e testes de funcionamento.	R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
15	Eletricista não emergencial	Desde que solicitado, a empresa de Assistência enviará o profissional para realizar o serviço de instalação ou troca em fiação elétrica interna entre ponto de luz, interruptores e tomadas (restrito ao mesmo cômodo) e em fiação elétrica do chuveiro ao quadro de disjuntores.	R\$ 400,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
16	Capitalização	Ao contemplado o valor a ser pago será de R\$10.000,00 (dez mil reais) líquido de IR.	12 (doze) sorteios, sendo um sorteio por mês (no último sábado de cada mês), a partir do mês subsequente ao mês de contratação da Assistência.	

## 2. RESOLVE XPRESS PLUS

Ao contratar a Assistência Residencial RESOLVE XPRESS PLUS no valor de R\$ 24,99 por mês com renovação automática pelo período de vigência, terá direito a 12 meses dos serviços estipulados na tabela a seguir. É importante se atentar na quantidade de utilizações dentro de cada cobertura e na cêrência que cada produto exige, também descritas aqui neste documento:

### TABELA DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - RESOLVE XPRESS PLUS

	Cobertura	Descrição	Limites	Intervenção
1	Encanador emergencial	Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, a empresa de Assistência encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
2	Chaveiro emergencial	Em decorrência de perda, quebra, bloqueio, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, a empresa de Assistência encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento ou reparo.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.

3	Eletricista emergencial	Na hipótese de problema emergencial (problemas elétricos), nos 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. A empresa de Assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
4	Desentupimento	Em situações emergenciais de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos, vasos sanitários, lavatórios, da Residência Assistida, a empresa de Assistência enviará um profissional para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
5	Orientação Jurídica	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência, através da sua Rede Credenciada de Advogados, disponibilizará a Orientação Jurídica, não contenciosa por telefone, fornecendo orientação verbal preventiva no âmbito jurídico sobre qualquer questão legal nos âmbitos civil, comercial, penal, trabalhista, fiscal ou administrativo.	Ilimitado	Ilimitado

6	Vidraceiro	Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, a empresa de Assistência enviará um profissional para reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.	R\$ 500,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
7	Check-up Lar	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado para a instalação de cortinas, quadros, instalação de luminárias, torneiras, registros e válvula de descarga.	R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
8	Montagem e instalação de móveis	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado para a instalação e montagem de móveis, novos e/ou usados.	R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
9	Pintura	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado para o serviço de pintura em paredes da residência assistida.	R\$ 500,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
10	Conserto de eletrodomésticos	Em caso de defeitos técnicos (elétricos, eletrônicos ou mecânicos) que impeçam o funcionamento ou uso normal do aparelho, a empresa de Assistência, desde que solicitado pelo Usuário, enviará um técnico especializado para reparar os seguintes equipamentos:  Linha Branca: fogão a gás, aquecedor de água (aquecedor), forno, lareiras, caldeiras, geladeira, freezer, máquina de lavar louça, micro-ondas, máquina de lavar roupa e secadora. Linha Marrom: Televisão (convencional, LED, LCD, plasma, OLED, QLED), aparelho de blue-ray, DVD, home theater.	R\$ 300,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	03 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.

11	Pequenas Instalações	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado que poderá verificar a redefinição da chave, organização da fiação, identificação e substituição da chave, dimensionamento da fiação, troca da fiação, verificação de vazamentos de energia, instalação de luminárias, interfonos e também dicas de economia de energia.	R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
12	Instalação de eletrodomésticos	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um técnico especializado para realizar a instalação de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, além da instalação de suportes de TV e ventiladores de teto.	R\$ 150,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.
13	Encanador não emergencial	Sendo necessária a troca de torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros de pias, banheiros, tanques e drenos, a empresa de Assistência enviará um profissional para reposição imediata, desde que o Usuário disponha dos materiais necessários.	R\$ 400,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
14	Chaveiro não emergencial	Sendo necessária a instalação ou substituição em 01 (uma) fechadura de porta ou portão de ferro ou madeira do tipo simples, tetra ou multiponto, a empresa de Assistência enviará um profissional para a realização do serviço e testes de funcionamento.	R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
15	Eletricista não emergencial	Desde que solicitado, a empresa de Assistência enviará o profissional para realizar o serviço de instalação ou troca em fiação elétrica interna entre ponto de luz, interruptores e tomadas (restrito ao mesmo cômodo) e em fiação elétrica do chuveiro ao quadro de disjuntores.	R\$ 400,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.



16	Gasista	<p>Revisão Preventiva Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará o técnico para realizar a verificação do funcionamento adequado da instalação interna da rede de gás. Serviços de reparo</p> <p>Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará o técnico especializado para realizar reparos de defeitos e/ou falhas na instalação interna de gás. Este serviço deriva de danos encontrados em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão periódica obrigatória (RPO);</li> <li>• Visita de reabilitação técnica;</li> <li>• Em caso de emergência.</li> </ul>	<p>R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.</p> <p>R\$ 200,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência</p>	<p>01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.</p> <p>02 intervenções por período de vigência do Regulamento de Assistência.</p>
17	Mudança de móveis	Quando o Usuário decide alterar o local permanente de sua residência na mesma cidade, desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência fornecerá o serviço de mudança, que inclui o veículo para transporte dos móveis e o serviço de carga e descarga.	R\$ 500,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
18	Manutenção de ar-condicionado e linha branca	Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um técnico especializado para realizar a manutenção, verificação geral e limpeza de aparelhos como: geladeira, máquina de lavar, secadora, micro-ondas e ar condicionado e aquecimento. O serviço inclui a limpeza da turbina e a panela de condensação sem a necessidade de remover o aparelho.	R\$ 300,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
19	Lavagem e Secagem de Móveis, Carpetes e Tapetes	Quando solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional para realizar o trabalho de lavar e secar tapetes, carpetes e móveis como: sofás, cadeiras, poltronas.	R\$ 300,00, por intervenção, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.	01 intervenção por período de vigência do Regulamento de Assistência.
18	Capitalização	Ao contemplado o valor a ser pago será de R\$10.000,00 (dez mil reais) líquido de IR.	12 (doze) sorteios, sendo um sorteio por mês (no último sábado de cada mês), a partir do mês subsequente ao mês de contratação da Assistência.	

**O PRESENTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO É UM CONTRATO DE SEGURO, NÃO HAVENDO COBERTURA SECURITÁRIA AOS EVENTOS ACIMA DESCRITOS.**

**ITEM 1 – DEFINIÇÕES**

- a) **CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**  
É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação ao serviço disponibilizado neste Regulamento de Assistência.
- b) **CARÊNCIA:**  
É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços de Assistência Domiciliar.
- c) **REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:**  
O presente documento que discrimina os serviços de assistência Domiciliar, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.
- d) **RESIDÊNCIA ASSISTIDA:**  
É a moradia habitual do usuário no Brasil, devidamente cadastrada pela Enel junto à Empresa de Assistência, e também chamada de imóvel, onde serão prestados os serviços de assistência descritos neste instrumento.
- e) **USUÁRIO:**  
Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência.

**ITEM 2 – VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO**

**Vigência da Assistência por cartão de crédito:**

O início da vigência será a partir da data da compra, permanecendo vigente por 12 (doze) meses e poderá ser renovada automaticamente, por igual período, desde que não ocorra nenhuma causa de cancelamento. Caso o Cliente solicite o cancelamento antes dos 12 (doze) meses, o mesmo ficará sujeito a multa, conforme item RESCISÃO deste documento.

**Vigência da Assistência por conta de energia:**

O início da vigência será em até 5 (cinco) dias úteis, após a aprovação das condições cadastrais do cliente junto à distribuidora de energia, permanecendo vigente por 12 (doze) meses e poderá ser renovada automaticamente, por igual período, desde que não ocorra nenhuma causa de cancelamento. Caso o Cliente solicite o cancelamento antes dos 12 (doze) meses, o mesmo ficará sujeito a multa, conforme item RESCISÃO deste documento.

O limite de intervenções do serviço de eletricitista está especificado neste Regulamento de Assistência, conforme mencionado nos itens a seguir.

**ITEM 4 – DO SERVIÇO A SER PRESTADO – ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL À RESIDÊNCIA ASSISTIDA**

**O serviço de Assistência descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado após o contato do Usuário com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas, as exclusões, o âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste Regulamento de Assistência.**

**O serviço ora contratado consiste na prestação de serviço de assistência, motivo pelo qual, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU O REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS E/OU DE VALORES PELO SERVIÇO CONTRATADO DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.**

**4.1. ENCANADOR EMERGENCIAL**

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, vasos sanitários e tanques, desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, a empresa de Assistência encaminhará um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

**Nota 1:** Itens como veda rosca, massa de calafetar, rejunte (vedação simples), vedantes e orings, silicone

(vedação simples), parafusos e roscas fazem parte da mão de obra do prestador de serviços para contenção ou reparos na residência assistida.

**Nota 2:** Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### 4.2. CHAVEIRO EMERGENCIAL

Em decorrência de perda, quebra, bloqueio, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, a empresa de Assistência encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento ou reparo.

**Nota:** Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale).

Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### 4.3. ELETRICISTA EMERGENCIAL

Na hipótese de problema emergencial (problemas elétricos), nos 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. A empresa de Assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

**Nota 1:** Itens como fita isolante, massa de calafetar, silicone (vedação simples), pregos, parafusos fazem parte da mão de obra do prestador de serviços para contenção ou reparos na residência assistida.

**Nota 2:** Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Nota 3:** O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do profissional, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### 4.4. DESENTUPIMENTO

Em situações emergenciais de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos, vasos sanitários, lavatórios, da Residência Assistida, a empresa de Assistência enviará um profissional para realizar o respectivo desentupimento, desde que tecnicamente possível, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

**Nota:** Está incluso o serviço de mão de obra para realização do serviço acima exposto, observados seus requisitos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

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

**Horário de atendimento e prestação dos serviços:** Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

#### 4.5. ORIENTAÇÃO JURÍDICA

Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência, através da sua Rede Credenciada de Advogados, disponibilizará a Orientação Jurídica, não contenciosa por telefone, fornecendo orientação verbal preventiva no âmbito jurídico sobre qualquer questão legal nos âmbitos civil, comercial, penal, trabalhista, fiscal ou administrativo.

**Nota:** A Orientação Jurídica se restringe ao direito nacional e legislação em vigor no país.

**Limite:** Sem limite de utilizações.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta-feira das 8 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, excluindo feriados.

#### 4.6. VIDRACEIRO

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

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

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

**Horário de Prestação dos Serviços:** O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h, excluindo feriados.

#### HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS:

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

- a) **REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA RUPTURA E QUE FAÇA 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 RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- c) **FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO EMERGENCIAL.**

#### 4.7. CHECK-UP LAR

Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado para a instalação de cortinas, quadros, instalação de luminárias, torneiras, registros e válvula de descarga.

**Nota 1:** O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do profissional, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

**Nota 2:** A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

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

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

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

#### HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS:

**Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:**

- a) **Torneiras elétricas;**
- b) **Refazimento de qualquer ponto de tubulação ou alvenaria para que seja possível;**
- c) **Coletores de água;**
- d) **Serviços em locais de difícil acesso onde tenham que realizar a retirada de telhões de fibro-amiante/fibracimento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento.**

#### 4.8. MONTAGEM E INSTALAÇÃO DE MÓVEIS

Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado para a instalação e montagem de móveis, novos e/ou usados.

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

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

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

**HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS:**

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

- a) **DESPESAS COM MATERIAIS;**
- b) **OS MONTADORES SEGUEM PADRÕES DE MONTAGEM ESTABELECIDOS PELA FÁBRICA E NÃO SÃO AUTORIZADOS A ALTERAR AS CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO COMO ACRESCENTAR FURAÇÕES, SERRAR, PINTAR, ETC;**
- c) **NÃO ESTÃO COBERTAS A MONTAGEM DE MÓVEIS COM MATERIAL MDP/MDF, DESDE QUE O MESMO JÁ TENHA SIDO MONTADO ANTERIORMENTE.**

**4.9. PINTURA**

Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado para o serviço de pintura em paredes da residência assistida.

**Nota:** O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do profissional, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

**Limite:** Até R\$ 500,00 (Quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**Horário de Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (Dezoito) horas e aos sábados das 09 (nove) horas às 12 (Doze) horas, exceto domingos e feriados.

**HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS:**

- a) **DESPESAS COM MATERIAIS;**
- b) **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;**
- c) **A PREPARAÇÃO DA SUPERFÍCIE E NIVELAMENTO PARA RECEBER A PINTURA.**

**4.10. CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS E ELETROELETRÔNICOS**

Em caso de defeitos técnicos (elétricos, eletrônicos ou mecânicos) que impeçam o funcionamento ou uso normal do aparelho, a empresa de Assistência, desde que solicitado pelo Usuário, enviará um técnico especializado para reparar os seguintes equipamentos:

**Linha Branca:** fogão a gás, aquecedor de água (aquecedor), forno, lareiras, caldeiras, geladeira, freezer, máquina de lavar louça, micro-ondas, máquina de lavar roupa e secadora.

**Linha Marron:** Televisão (convencional, LED, LCD, plasma, OLED, QLED), aparelho de blue-ray, DVD, home theater.

**Nota:** Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Limite:** Até R\$ 300,00 (trezentos reais) referente à mão-de obra, limitado a 03 (três) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

**HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS:**

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

- a) **SERVIÇOS SOLICITADOS PARA REPARO EM OUTROS APARELHOS DIFERENTES DOS**

- ESPECIFICADOS NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E RELACIONADOS NESTE ITEM;**
- b) **EQUIPAMENTOS QUE ESTEJAM FORA DE LINHA, ISTO É, QUE NÃO SEJA POSSÍVEL ENCONTRAR PEÇAS DE REPOSIÇÃO À VENDA NO MERCADO;**
  - c) **PRODUTOS IMPORTADOS QUE NÃO POSSUAM ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO BRASIL;**
  - d) **REVISÃO GERAL E LIMPEZA DO EQUIPAMENTO;**
  - e) **TROCA DE GABINETES, BANDEJAS E OUTROS COMPONENTES ESTÉTICOS QUE NÃO IMPEÇAM O FUNCIONAMENTO DO EQUIPAMENTO;**
  - f) **RESSARCIMENTO DE QUALQUER DANO CAUSADO EM ALIMENTOS, ROUPAS E UTENSÍLIOS DOMÉSTICOS.**

#### **4.11. PEQUENAS INSTALAÇÕES**

Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional qualificado que poderá verificar a redefinição da chave, organização da fiação, identificação e substituição da chave, dimensionamento da fiação e troca da fiação, verificação de vazamentos de energia, instalação de luminárias, interfones e também dicas de economia de energia.

**Nota 1:** Está incluso o serviço de mão de obra. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

**Nota 2:** O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do profissional, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura. **Limite:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais) referente à mão-de obra, limitado a 02 (dois) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

#### **4.12. INSTALAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS E ELETROELETRÔNICOS**

Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um técnico especializado para realizar a instalação de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, além da instalação de suportes de TV e ventiladores de teto.

**Nota:** Para a prestação dos serviços, o Usuário deverá realizar o agendamento prévio de 02 (dois) dias, junto a empresa de Assistência.

**Limite:** Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) referente à mão-de obra, limitado a 02 (dois) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

#### **HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS:**

##### **ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO, ESTARÃO EXCLUÍDOS:**

- a) **ANÁLISE DO LOCAL PARA MELHOR LOCALIZAÇÃO DA TV, ALTURA, NIVELAMENTO ADEQUADO, AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA DA PAREDE PARA PREVENÇÃO DE FUROS EM CANOS E CONDUÍTES;**
- b) **CONFIGURAÇÃO DOS APARELHOS;**
- c) **FORNECIMENTO DE INSTRUÇÕES BÁSICAS SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS;**
- d) **PASSAGEM DE CABOS EM CONDUÍTES EXISTENTES OU NÃO.**
- e) **MATERIAIS E PEÇAS PARA A INSTALAÇÃO.**

#### **4.13. ENCANADOR NÃO EMERGENCIAL**

Sendo necessária a troca de torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros de pias, banheiros, tanques e drenos, a empresa de Assistência enviará um profissional para reposição imediata, desde que o Usuário disponha dos materiais necessários.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**Horário de Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas e

aos sábados das 09 (nove) horas às 13 (treze) horas, exceto domingos e feriados.

#### **4.14. CHAVEIRO NÃO EMERGENCIAL**

Sendo necessária a instalação ou substituição em 01 (uma) fechadura de porta ou portão de ferro ou madeira do tipo simples, tetra ou multiponto, a empresa de Assistência enviará um profissional para a realização do serviço e testes de funcionamento.

**Limite:** Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

#### **HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS:**

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

- a) **DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONSERTO DE FECHADURA E/OU 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.**

#### **4.15. ELETRICISTA NÃO EMERGENCIAL**

Desde que solicitado, a empresa de Assistência enviará o profissional para realizar o serviço de instalação ou troca em fiação elétrica interna entre ponto de luz, interruptores e tomadas (restrito ao mesmo cômodo) e em fiação elétrica do chuveiro ao quadro de disjuntores.

**Nota 1:** Está incluso o serviço de mão de obra, materiais básicos e será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a compra de peças que forem identificadas como necessárias.

**Nota 2:** O local do atendimento deve assegurar condições adequadas à segurança pessoal do profissional, conforme parâmetros das Normas Técnicas de Segurança do Trabalho – Trabalho em Altura.

**Limite:** Até R\$ 400,00 (Quatrocentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

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

#### **4.16. GASISTA**

##### **4.16.1. Revisão Preventiva**

Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará o técnico para realizar a verificação do funcionamento adequado da instalação interna da rede de gás.

**Nota:** Este serviço somente poderá ser agendado a partir do 4° (quarto) mês da aquisição da assistência e a partir dessa data, a cada ano recorrente, com exceção do ano em que o cliente tiver a Revisão Periódica Obrigatória.

**Limite:** Até R\$ 200,00 (Duzentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

##### **4.16.2. Serviços de reparo**

Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará o técnico especializado para realizar reparos de defeitos e/ou falhas na instalação interna de gás. Este serviço deriva de danos encontrados em:

- Revisão periódica obrigatória (RPO);
- Visita de reabilitação técnica;
- Em caso de emergência.

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

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

**Horário de Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18(dezoito) horas e aos sábados das 09 (nove) horas às 12 (doze) horas, exceto domingos e feriados.

#### 4.17. MUDANÇA DE MÓVEIS

Quando o Usuário decide alterar o local permanente de sua residência na mesma cidade, desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência fornecerá o serviço de mudança, que inclui o veículo para transporte dos móveis e o serviço de carga e descarga.

**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:** Até R\$ 500,00 (Quinhentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**Horário de Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18(dezoito) horas e aos sábados das 09 (nove) horas às 12 (doze) horas, exceto domingos e feriados.

#### HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS:

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

- a) MONTAGEM E DESMONTAGEM DE MÓVEIS;
- b) MÓVEIS COMERCIAIS OU EMPRESARIAIS;
- c) TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS POR IÇAMENTO E ANDAIME.

#### 4.18. MANUTENÇÃO DE AR-CONDICIONADO E LINHA BRANCA

Desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um técnico especializado para realizar a manutenção, verificação geral e limpeza de aparelhos como: geladeira, máquina de lavar, secadora, micro-ondas e ar condicionado e aquecimento.

O serviço inclui a limpeza da turbina e a panela de condensação sem a necessidade de remover o aparelho.

**Nota:** O aparelho de ar-condicionado abrangido por esse serviço são os compactos ou "Mini Split", com até 30.000 (trinta mil) BTUS.

**Limite:** Até R\$ 300,00 (Trezentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto feriados.

#### 4.19. LAVAGEM E SECAGEM DE MOVEIS, CARPETES E TAPETES

Quando solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência enviará um profissional para realizar o trabalho de lavar e secar tapetes, carpetes e móveis como: sofás, cadeiras, poltronas.

Para a realização do serviço, o Usuário deverá:

- Retirar os móveis, enfeites, quadros, porta retratos e demais itens que estiverem próximos ao sofá que será realizada a limpeza;
- Abrir as janelas e cortinas para melhorar a ventilação no ambiente e melhorar a secagem;
- Retirar os animais e as crianças do ambiente;
- Fornecer um ponto de água e uma tomada 110V ao técnico.

**Limite:** Até R\$ 300,00 (Trezentos reais) por intervenção, limitado a 01 (uma) intervenção durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

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

**Horário Prestação dos Serviços:** De segunda a sexta, período da manhã entre 8 (oito) horas e 12 (doze) horas, período da tarde entre 13 (treze) horas e 18 (dezoito) horas e aos sábados entre 08 (oito) horas e 12 (doze) horas,



exceto feriados.

#### **HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS:**

- a) **Sofás com rasgos, desfiamentos, tecido com desgaste;**
- b) **Limpezas em itens com danos estruturais visíveis na estrutura e no tecido, como rasgos, cortes, furos e queimaduras e etc., que poderão ser agravados durante o procedimento;**
- c) **Sujidades não removíveis como manchas que tenham impregnado no tecido, manchas de tinta, esmalte, caneta, cola, graxa, chiclete e mofo.**

#### **ITEM 5 – CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O serviço descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado na presença do usuário ou do responsável por ele indicado, desde que seja maior de 18 (Dezoito) anos.

A compra de peças para a execução do serviço previsto neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento, deverá ser efetivada pelo Usuário no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pela empresa de Assistência, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

#### **ITEM 6 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS**

Além das hipóteses já mencionadas, estão fora dos serviços de assistência previstos neste Regulamento, as hipóteses abaixo:

- a) **O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- b) **A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**
- c) **DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;**
- d) **EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;**
- e) **SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR;**
- f) **SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DE ASSISTÊNCIA;**
- g) **QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM (NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.**

#### **EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES DA EMPRESA 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 REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO CAUSADAS POR MÁ FÉ, ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS.**

#### **ITEM 7 – GARANTIA DE ASSISTÊNCIA**

A empresa de Assistência se responsabilizará pela qualidade do serviço prestado por um período de 90 (noventa) dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pelo Central de Acionamento da 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 pela empresa de Assistência.**

## ITEM 8 – 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, número do CPF do Usuário, o código de instalação/cliente e o serviço que necessita.

### **Central de Acionamento da Assistência**

0800 727 5560.

### **Central de Atendimento ao Cliente (SAC)**

0800 600 0560.

## ITEM 9 – ELEGIBILIDADE

Poderão aderir à Assistência, clientes maiores de 18 (Dezoito) anos.

## ITEM 10 – CARÊNCIA

**Clientes que realizaram a compra por cartão de crédito:** 72 horas após a data da compra.

**Clientes que realizaram a compra por conta de energia:** Os serviços de assistência previstos neste Regulamento poderão ser utilizados 30 (trinta) dias após a aprovação das condições cadastrais do cliente junto à distribuidora de energia.

Exceto o serviço de gasista para revisão preventiva anual que poderá ser utilizado somente a partir do 4º (quarto) mês da aquisição da assistência e a partir dessa data, a cada ano recorrente, com exceção do ano em que o cliente tiver a Revisão Periódica Obrigatória.

Obs.: Os serviços não organizados e/ou autorizados pela Assistência não darão direito a posterior reembolso nem indenização compensatória.

## ITEM 11 – PAGAMENTO DA ASSISTÊNCIA:

### **Pagamento pela conta de energia:**

O pagamento da Assistência será mensal e cobrado junto com a conta de consumo de energia da distribuidora do grupo Enel. Ocorrendo a falta de pagamento, a Assistência fica automaticamente suspensa, voltando a vigorar a partir de 7 (sete) dias após a regularização do pagamento.

Pagamento por cartão de crédito:

O pagamento da Assistência será cobrado na fatura do cartão de crédito informado no ato da compra.

## ITEM 12 – RESCISÃO

A prestação dos serviços e os benefícios dos produtos serão encerrados quando ocorrer uma das seguintes situações:

- a. Encerramento do contrato, pela Enel X, mediante aviso prévio por e-mail, telefone e/ou fatura de energia com 90 dias de antecedência;
- b. Caso o Cliente/titular venha a falecer;
- c. Caso o Cliente/titular deixe de ser o Cliente/titular do produto por qualquer motivo;
- d. Caso o contrato seja rescindido antecipadamente de modo unilateral pelo Cliente/titular, por qualquer motivo;
- e. Por não pagamento de 3 (três) ou mais períodos consecutivos dos serviços cobertos por este contrato.

As hipóteses de rescisão estabelecidas na alínea "d" do item 12 – Solicitação de rescisão unilateral do contrato pelo Cliente antes de decorrido o prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses a contar da data de contratação dos serviços – sujeitarão o Cliente ao pagamento de multa proporcional ao prazo residual para o fim da vigência do contrato.

O Cliente não estará sujeito ao pagamento da multa rescisória:

- a) se houver superveniente incapacidade técnica para o cumprimento das condições dos serviços contratados;
- b) se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Enel X;
- c) caso ocorra uma das hipóteses previstas nas alíneas "a" e "b" do item 12 – Rescisão;
- d) após o decurso do prazo de vigência de 12 (doze) meses.

## ITEM 13 – ATUALIZAÇÃO DO VALOR DA ASSISTÊNCIA

Anualmente, o valor pago pelos serviços de Assistência poderá ser atualizado pelo IGPM/FGV (Índice Geral de Preços do Mercado da Fundação Getúlio Vargas) ou outro índice que o substitua.

#### **ITEM 14 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

##### **Cancelamento – na conta de energia:**

O cancelamento deverá ser realizado pelo titular da conta de energia por meio do SAC, através do número **0800 600 0560**, mediante número do cliente/installação na distribuidora de energia do grupo Enel. A Assistência reserva-se o direito de cancelar automaticamente o produto do cliente ou negar a prestação de serviço quando este causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o cliente omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

##### **Cancelamento – cartão de crédito:**

O cancelamento poderá ser feito em um prazo máximo de 07 dias corridos após a data de compra, em caso de arrependimento, desde que não haja solicitação de serviço pendente. O processo de cancelamento será realizado através da Central de Atendimento **0800 600 0560**, mediante apresentação do número do CPF do cliente.

O estorno ocorrerá em até 02 (dois) meses, de acordo com a regra da operadora do cartão, no próprio cartão do cliente.

#### **CAPITALIZAÇÃO**

A Assistência Residencial é a assistência para seu lar com várias coberturas e ainda possui o direito de concorrer a sorteios mensais em dinheiro pela Loteria Federal do Brasil.

#### **REGULAMENTO DA CAPITALIZAÇÃO**

O regulamento completo da capitalização está disponível no site [www.assistenciapremiadaenelx.com.br](http://www.assistenciapremiadaenelx.com.br). Período de participação de 25/06/2020 a prazo indeterminado. Título de Capitalização, Modalidade Incentivo, emitido pela MAPFRE CAPITALIZAÇÃO S/A., CNPJ 09.382.998/0001-00, Processo SUSEP nº 15414.901717/2019-02. Cessão de participação nos sorteios, sendo realizado 1 sorteio por mês. Valor da premiação será pago líquido de Imposto de Renda. Canal de Ouvidoria: 0800 775 3240 ou no caso de Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 775 5045, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

enel x

Assistência parceira:

