



## **TERMOS DE ACEITE - ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA + ELETROASSIST SEM PEÇAS**

É parte deste contrato o **CLIENTE** que aderir por meio eletrônico ao plano de serviços por assinatura da **CONSERTE ASSISTENCIAL LTDA** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 41.019.061/0001-88, com sede na Rua Caio Martins, 196, Governador Valadares – MG, doravante denominada **CONSERTE**, ficando desde já certo e ajustado entre as partes os termos a seguir expostos:

O serviço de assistência residencial contratado tem como objetivo, a realização serviços na residência habitual do **CLIENTE**, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento previsto ou problema emergencial.

Esta Proposta de Contratação contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo:

### **DA ACEITAÇÃO DO CONTRATO E DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES**

O **CLIENTE** expressamente declara que tem conhecimento e concorda com os Termos e condições gerais da **CONSERTE**, inclusive com as Políticas de Privacidade, uso e proteção de dados, que, apesar de apresentadas em textos separados, são parte integrante destes.

O uso dos serviços da **CONSERTE** em discordância com os termos a seguir poderá implicar a suspensão dos mesmos, o cancelamento do cadastro do **CLIENTE**, o consequente e imediato encerramento da prestação dos serviços e eventuais outras sanções, conforme adiante detalhado.

São instrumentos integrantes do presente Contrato, Termos e Condições Gerais da **CONSERTE**, Políticas de Privacidade, uso e proteção de dados, os quais o **CLIENTE** declara conhecer e concordar com suas cláusulas.

### **ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL COMPLETA + ELETROASSIST SEM PEÇAS**

O Serviço de Assistência Residencial tem como objetivo, a realização de serviços na residência habitual do **CLIENTE**, de acordo com o Padrão de Serviço Contratado, em caso de evento previsto ou problema emergencial.

A presente Contratação contempla o Serviço de Assistência Residencial conforme descrito abaixo.

**EVENTO PREVISTO:** Eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do **CLIENTE** ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- a) Roubo ou Furto Qualificado: Correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes. Caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento.
- b) Incêndio, Raio ou Explosão.
- c) Dano Elétrico: caracterizado pela sobrecarga de energia.



- d) Desmoronamento.
- e) Vendaval, Granizo ou Fumaça.
- f) Alagamento: dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água.
- g) Impacto de Veículos.
- h) Queda de Aeronaves.

**PROBLEMA EMERGENCIAL:** É um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de Evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

- a) Chaveiro: Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.
- b) Problemas Hidráulicos: Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
- c) Problemas Elétricos: Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.

**PRODUTO:** é(são) o(s) eletrodoméstico(s) nacional pertencente(s) e utilizado(s) única e exclusivamente nas dependências do imóvel cadastrado, com as peças originais do Fabricante e com até 6 (seis) anos de idade de fabricação (constante na NF) no momento do defeito.

**DEFEITO:** é uma falha ou pane de fabricação de origem elétrica, eletrônica, mecânica ou outra que impeça o funcionamento ou uso normal do produto.

**FABRICANTE:** é a empresa nacional que originalmente manufaturou ou montou o produto.

**GARANTIA DO FABRICANTE:** é a garantia inicial oferecida pelo Fabricante e prevista no Certificado de Garantia ou Manual do produto.

**REDE DE PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da prestadora, devidamente selecionadas e qualificadas, aptas para prestação dos serviços de conserto de eletrodomésticos.

**SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA:** Na hipótese da ocorrência de um evento previsto ou problema emergencial o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), comunicando o fato e seguindo sempre as instruções recebidas,



fornecendo-lhe todas as informações necessárias à perfeita prestação do serviço contratado.

**VIGÊNCIA:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência deste instrumento e seu fiel adimplemento.

**ABRANGÊNCIA:** Os serviços de assistência residencial executados no endereço da residência habitual do **CLIENTE** informado na Proposta de Adesão/Relação e desde que esteja localizada em território nacional.

**BENEFÍCIOS:** Os custos dos serviços descritos correrão por conta exclusiva da Prestadora de Serviços que arcará integralmente com todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, limitados os gastos de acordo com o plano contratado. Os valores que excederem os limites estabelecidos serão de responsabilidade do **CLIENTE**.

**REGRAS DA ASSISTÊNCIA:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

**ESTE PLANO INCLUI:**

**CHAVEIRO:** Envio de chaveiro para conserto definitivo ou provisório da porta de acesso à residência ou confecção de chave, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Arrombamento, Roubo e Furto: Caso a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a Prestadora se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Perda, Quebra de Chaves na Fechadura, Roubo ou Furto de Chaves: Caso impeça o acesso do **CLIENTE** à residência, a Prestadora se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**MÃO DE OBRA HIDRÁULICA:** Envio de encanador para resolver problemas de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar risco de alagamento na residência (o **CLIENTE** deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento), conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Alagamento: Casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do **CLIENTE**. Para essa situação a Prestadora enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento. Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos



ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do **CLIENTE**. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Vazamento em tubulações (aparentes) de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro; Entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques: A Prestadora arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**EXCLUSÕES:** Quebra de parede, teto ou piso; Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; Tubulações de esgoto e caixa de gordura; Reparos definitivos; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

**MÃO DE OBRA ELÉTRICA:** Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia: Casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a Prestadora se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica. Limite máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais).

b) Problemas Elétricos – tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos: Casos decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência, a Prestadora se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais).

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**EXCLUSÕES:** Quebra de parede, teto ou piso; Troca ou Instalação de fiação; Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições; Despesas com material; Locação de andaime; Custos de execução do serviço que excederem os limites.

**VIDRACEIRO:** Envio de profissional qualificado para consertar portas ou janelas externas contendo a situação de risco, ou colocação de tapume, caso não seja possível a execução do serviço, conforme evento assistido e limites abaixo: **QUEBRA DE VIDROS:** Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por até 02 intervenções por ano.

**EXCLUSÕES:** O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Prestadora não terá responsabilidade



sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Prestadora fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Prestadora não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

**LIMPEZA DE RESIDÊNCIA:** Envio de profissional para execução de limpeza emergencial para dar condições de habitação à residência sem descaracterizar o evento assistido, conforme limites abaixo:

a) Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval: Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por até 02 intervenções por ano, Entende-se por condições de habitação a limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras ou vestígios do evento que atrapalhem as condições de habitação do imóvel, desde que esta limpeza não descaracterize o evento previsto, fato causador do dano.

**EXCLUSÕES:** Atos de vandalismo, invasão, arrombamento; Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo; Serviços de faxina; Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; Despesa com material; Custos de execução do serviço que excederem os limites; Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

**VIGILÂNCIA:** Envio de vigilante em caso de vulnerabilidade da residência assistida, após tentativa de contenção emergencial aos locais de risco, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Caso a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, a Prestadora providenciará a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados. Limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais).

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS:** Retirada, guarda de móveis e sua posterior devolução à residência em caso de evento previsto que exijam reformas ou reparos à residência, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão: Existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Prestadora se encarregará das despesas. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para mudança (ida e volta) e limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para guarda.

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento) para mudança e até 02 intervenções por ano (independente do evento) para guarda-móveis.



Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

**COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS:** Envio de profissional que colocará lona ou plástico no telhado, caso as telhas estejam danificadas em consequência de um evento previsto, deixando a residência exposta a estragos, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Quando as telhas forem danificadas e necessitarem de substituição, a Prestadora de Serviços providenciará se tecnicamente possível, a cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**EXCLUSÃO:** Garantia após 48 horas da colocação da lona; Troca de telhas; Qualquer tipo de reparo em telhado, calhas, forros e beirais; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

**FIXAÇÃO DE ANTENA RECEPTIVA DE SINAIS:** Envio de profissional para fixação ou retirada da antena, caso esteja com risco de queda, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves: Caso ocorrera deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais, a Prestadora enviará um profissional para realizar a fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores às áreas comuns. Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**EXCLUSÕES:** Ajuste de sintonia de canais; Substituição de peças; Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador; Custos de execução do serviço que excederem os limites acima; Locação de andaime.

**BABY SITTER:** Pagamento das despesas com baby-sitter ou berçário, caso o **CLIENTE** sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e não tenha quem cuide de dependentes menores de 14 anos durante sua hospitalização (por período superior a 01 dia), conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 03 (três) diárias.

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

**SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS:** Pagamento das despesas com



faxineira, caso o **CLIENTE** sofra danos físicos no imóvel, devido a um evento previsto e fique hospitalizado por um período superior a 05 dias, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

**HOSPEDAGEM:** Pagamento de hospedagem do **CLIENTE** e familiares moradores da residência, caso ocorra um evento previsto que impossibilite a habitação do imóvel, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia, limitado a 04 (quatro)

diárias.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**RESTAURANTE E LAVANDERIA:** Pagamento das despesas com restaurantes e com lavanderias caso a cozinha e a área de serviço da residência estejam inutilizadas devido ao evento previsto, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves:

Limite máximo de R\$ 100,00 (cem reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS:** Pagamento das despesas com guarda de animais domésticos, caso a residência sofra um evento assistido e seja desocupada, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Limite máximo de R\$ 30,00 (trinta reais) por dia, limitado a 04 (quatro) diárias e 04 (quatro) animais.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**CONSERTE DE ELETRODOMÉSTICOS** – Linha Branca e Marrom: Pagamento do custo de mão de obra na ocorrência de defeito técnico com o eletrodoméstico ou eletroeletrônico. Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada e que tenha peça disponível para o conserto. Estão abrangidos pela assistência:

a) Linha Branca: Fogão, Cooktop, Forno elétrico, Micro-ondas, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Lavadora de Roupas, Lava e Seca, Tanquinho e Secadora de Roupas;



b) Linha Marrom: Televisão (convencional, Led, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray Player, DVD, Aparelho de Som e Home-Theater.

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos elegíveis para a cobertura devem possuir até 6 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do número de série de eletrodoméstico.

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 02 intervenções por ano, limitado a 1 equipamento por intervenção.

**Mão-de-Obra:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento.

O horário para agendamento da visita técnica será das 8h às 18h de segunda a sexta, conforme disponibilidade do técnico responsável.

Os custos de execução do serviço que excederem o limite serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

**CARÊNCIA:** Após a contratação, o usuário terá uma carência de 30 dias para a 1ª utilização da Assistência Eletroassist.

**EXCLUSÕES:** Serviços providenciados diretamente pelo usuário; Serviço decorrente de revisão ou conserto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento; Produto Importado e/ou que não possua peças disponíveis para substituição e finalização do conserto; Atendimento durante a Garantia do Fabricante, bem como defeitos em ocorrência de recall; Assistência em caso de evento assistido (roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, alagamento, vandalismo, entre outros); Causado por variação de tensão (voltagem) elétrica, utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados neste regulamento; Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado, bem como produto com idade acima do determinado para atendimento; Dano causado por instalação ou montagem incorreta ou inadequada; Negligência do usuário bem como dano causado por queda; Substituição de lâmpadas, espelhos, vidros, grelhas, tampas, botões, acessórios, etc.; Qualquer tipo de conserto para estética (riscos, amassados, desgastes naturais, etc); Quaisquer custos para serviços de instalação, desinstalação, montagem, desmontagem, limpeza, lubrificação, regulagem, reaperto, alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto; Caso haja necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não será disponibilizado.

**REGRESSO ANTECIPADO:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora, caso ocorra evento assistido ou problema emergencial na residência e o **CLIENTE** esteja em viagem, não tendo quem resolva o problema no imóvel, conforme evento ocorrido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**RECUPERAÇÃO DE VEÍCULO:** Passagem aérea (classe econômica) ou outro meio de transporte a critério da Prestadora caso o **CLIENTE** utilize o serviço



anterior e necessite buscar seu veículo, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves ou Quebra de Vidros: Meio de Transporte Alternativo a critério da Prestadora.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: Até 02 intervenções por ano (independente do evento).

**REMOÇÃO INTER HOSPITALAR:** Remoção pelo meio de transporte mais adequado, caso o **CLIENTE** sofra evento previsto na residência e necessite ser transferido para outro hospital melhor estruturado, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Advogadosassociados AdvogadosassociadosVendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: Após o evento e caso resulte feridos, em que após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas competentes, havendo a necessidade de remoção do **CLIENTE** e seus dependentes para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica, a Prestadora providenciará esta remoção pelo meio de transporte mais adequado para a situação, ou seja, via UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples, com ou sem acompanhamento médico.

A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Prestadora que determinará, ainda, o meio de transporte. Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do **CLIENTE**, bem como a escolha do meio de transporte Limite máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: Até 01 intervenção por ano (independente do evento).

**TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES:** Mensagens urgentes quando necessário, conforme evento assistido e limites abaixo:

a) Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Dano Elétrico, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves: A Central de Atendimento 24 horas da Prestadora, para a transmissão de mensagens urgentes a pessoas por ele indicadas (parentes ou empresa em que trabalha), dentro do Território Nacional.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: Ligações no Território Nacional Ilimitado, serviço 24hs.

**SERVIÇO DE INFORMAÇÕES:** Telefones de dedetizadoras, lavanderias e limpeza ou telefones emergenciais: bombeiros, polícia e hospitais, conforme evento assistido e limites abaixo:

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: Ilimitado.

A Prestadora se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do **CLIENTE** acionar o serviço. A Prestadora não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo **CLIENTE**. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na Rede Prestadora e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.



**EXCLUSÕES:** Além das exclusões já particularizadas em cada serviço, não estão cobertos por esta assistência:

Residências no exterior;

Residências que comprovadamente não seja habitual ou residências de veraneio do **CLIENTE** (mesmo que informada Proposta de Adesão/Relação).

Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fim comercial, seja pelo **CLIENTE** ou por terceiros;

Eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, são objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;

Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;

Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;

Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;

Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;

Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;

Eventos ou consequências causadas por dolo do **CLIENTE**;

Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outro convulsão da natureza;

Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;

Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da Prestadora ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;

Despesas com locação de andaime;

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.

### **DESPESAS COM PEÇAS, MATERIAIS E COMPONENTES**

As despesas decorrentes da compra de peças, os materiais e os componentes necessários aos reparos, são de responsabilidade do Cliente.

É necessário que as peças sejam fornecidas no prazo de até 20 dias corridos, a contar da data do primeiro atendimento e agendar o retorno do prestador dentro este período. Decorrido esse prazo, será preciso abrir uma nova ordem de serviço.

**A CONSERTE isentar-se-á de responsabilidade caso o serviço não possa ser executado em razão da falta de peças no mercado.**

Os reparos serão executados conforme as normas do fabricante.



A **CONSERTE** não recomenda o uso de peças usadas ou recondicionadas. Se o Cliente as preferir, o prestador registrará tal escolha no laudo de atendimento e a garantia da mão de obra será comprometida se o mesmo problema persistir. A **CONSERTE** não recondicionará ou recuperará peças ou componentes dos equipamentos.

### **DO ENDEREÇO CADASTRADO**

A prestação das obrigações pactuadas pela **CONSERTE** se aplicam tão somente a 1 (um) endereço/residência, sendo aquele informado pelo **CLIENTE** no ato de assinatura deste instrumento.

Os serviços só poderão ser solicitados para o endereço mencionado neste instrumento e o **CLIENTE** não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos à utilização de mão de obra contratada e/ou executada por terceiros.

O **CLIENTE** deverá comunicar à **CONSERTE** qualquer alteração do seu endereço, eximindo a **CLIENTE** de qualquer ônus proveniente da sua omissão.

### **DO ATRASO E CORREÇÃO MONETÁRIA**

O pagamento deverá ocorrer até o vencimento de cada parcela sob pena de multa de 10% (dez por cento) incidente sobre a parcela em atraso e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados até a data do efetivo pagamento.

Após o décimo dia de atraso na sua mensalidade seu nome será incluso nos serviços de crédito ao consumidor SPC E SERASA e todas as taxas referentes a cartório e outras despesas decorrentes deste atraso também serão computadas nos seus respectivos vencimentos.

O valor da parcela e consectários serão devidamente calculados à época da efetivação de cada pagamento.

Todo e qualquer atraso no pagamento devido acarretará acréscimo de juros e correção monetária, cobrados da data de vencimento até a data da efetiva satisfação do crédito.

Fica facultado a **CONSERTE** tomar todas as medidas, sejam judiciais ou extrajudiciais para satisfazer o crédito, sendo que todas as despesas, incluindo honorários advocatícios no importe de 20% (vinte por cento), serão de responsabilidade do **CLIENTE**.

O não pagamento, superior a 30 (trinta) dias de atraso, de qualquer uma das obrigações pactuadas acarretará na suspensão dos serviços propostos pela **CONSERTE**.

Na hipótese de eventual inadimplência do **CLIENTE**, a **CONSERTE** poderá promover o protesto do presente Termo, cadastros em órgãos de proteção ao crédito, e outros, além das medidas judiciais cabíveis, iniciando a execução por quantia certa contra devedor solvente, com o que o **CLIENTE** desde já consente, independentemente de notificação prévia.

### **TÍTULO EXECUTIVO**



Os créditos contratados através do presente instrumento constituem título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 771 ao artigo 788 do Código de Processo Civil.

### **DA CESSÃO E TRANSFERÊNCIA DO CONTRATO**

O **CLIENTE** dá total e irrevogável anuência a **CONSERTE** para ceder e ou transferir a terceiros todo e qualquer crédito originado do presente instrumento.

### **DURAÇÃO E RESCISÃO**

O prazo de vigência deste instrumento é de 12 (doze) meses, com renovação automática, com as mesmas cláusulas e condições, se não for denunciado ou proposta a sua reforma, por qualquer das partes, até 30 dias antes da sua extinção.

O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, ressalvado o direito da **CONSERTE** do recebimento de todos os valores devidos pelo **CLIENTE** relativo ao período de vigência deste instrumento particular de contrato de prestação de serviços.

O aviso prévio, de que trata o item anterior, deverá ser comunicado por escrito em e-mail a ser enviado pelo **CLIENTE** diretamente ao suporte da **CONSERTE**.

O aviso prévio não exime o **CLIENTE** quanto ao pagamento das mensalidades cobradas até à data do aviso, razão pela qual o **USUÁRIO** deverá pagar por todos os serviços contratados até a data da notificação, bem como multa equivalente a valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) do somatório das prestações vincendas.

### **DA ASSINATURA DIGITAL**

O **CLIENTE** reconhece e aceita expressamente a validade da assinatura eletrônica, inclusive aquelas oriundas de sistemas que não utilizem os certificados emitidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, renunciando, pois, a qualquer direito de questionamento a esse respeito.

As Partes desde já declaram estar cientes e reconhecer que a assinatura eletrônica, em ambiente virtual e de quaisquer documentos relacionados ao objeto deste contrato, por si só, não gerará sobre a referida documentação qualquer vício de existência, eficácia ou exigibilidade.

As Partes declaram, por fim, a veracidade dos dados e endereços eletrônicos informados no cadastro, bem como autorizam o uso para todos os atos diretamente relacionados a este instrumento, conforme a regulamentação aplicável.