

Termos de Uso

Assistência Residencial

Termos de Uso

Assistência Residencial
REGULAMENTO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Carência para ativação dos serviços: 30 dias

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL é um pacote de serviços oferecidos exclusivamente para residências ou apartamentos, seja de uso Habitual ou Veraneio, desde que estejam devidamente especificadas no contrato. Com o pacote de serviços você sempre terá a sua disposição um quadro selecionado de prestadores para atendê-lo a qualquer imprevisto o mais rápido possível.

2. DEFINIÇÕES:

Usuário: pessoas físicas ou jurídicas definidas como usuário e/ou beneficiário na especificação do contrato.

Imóvel: designa a área territorial (terreno + construções) da residência cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

Evento Previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário 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 de bens (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento a Assistência não provê reposição do bem furtado);
- b) Incêndio, raio e explosão;
- c) Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval, granizo e 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.

Evento Emergencial: 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) 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, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

b) Problemas Elétricos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, 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;

c) Chaveiro: perda, quebra da chave na fechadura, roubo ou furto das chaves de portas de acesso ao imóvel;

d) Quebra de Vidros: evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

Domicílio: o endereço e município de residência do usuário constante no cadastro.

Fato gerador: em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/segurado, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada (s), tomada (s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário.

Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

3. COMO SOLICITAR ATENDIMENTO DA ASSISTÊNCIA

Para a realização da comunicação de acionamento o beneficiário poderá contatar a Central de atendimento através do Telefone 0800 666 2010 ou WhatsApp (41) 99266-9659, dentro do território nacional, informando seu Nome Completo e CPF.

Todo Evento não emergencial será agendado prestador em até 48 horas úteis.

4. RETORNO E GARANTIA

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço;
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais;
- c) Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço prestado anteriormente e contabilizará em outra intervenção/assistência;
- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado);
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

5. VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento é de 12 meses a contar da data de contratação constante no certificado.

Todo o pacote de serviços está limitado até 02 eventos previstos por vigência do certificado, respeitadas as limitações expressas para cada serviço.

O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira. O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível.

Os serviços serão prestados exclusivamente no Brasil e limitado a cidades com 100 mil habitantes.

6. SERVIÇOS

6.1 CHAVEIRO

Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto): se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, enviaremos um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Evento Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves): que impeça o acesso do usuário à residência, enviaremos 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.

a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;

b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;

c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;

d) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário, bem como, as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;

e) Horário de atendimento: 24 horas.

Limite: 2 utilizações por vigência do contrato

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto

R\$ 100,00 (cem reais) para Evento Emergencial

Exclusões:

a) Quebra de parede, teto ou piso;

b) Troca ou Instalação de fiação;

c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;

d) Despesas com material;

- e) Locação de andaime;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

6.2 MÃO DE OBRA ELÉTRICA

Evento Previsto (Raio e dano elétrico): reparos necessários para restabelecimento da energia elétrica nos 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.

Evento Emergencial (problemas elétricos): contenção emergencial para os 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) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) Este serviço não cobre: quebra de parede, teto ou piso; troca ou Instalação de fiação; portão elétrico ou eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico; Locação de andaime;

Limite: 2 utilizações por vigência do contrato

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto

R\$ 100,00 (cem reais) para Evento Emergencial

Exclusões:

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;
- c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- d) Despesas com material;
- e) Locação de andaime;

f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

6.3 MÃO DE OBRA HIDRÁULICA

Evento Previsto (Alagamento): nos casos em que o imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do usuário. Para essa situação enviaremos um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Evento Emergencial (problemas hidráulicos): contenção emergencial para vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;

b) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;

c) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

d) Este serviço não cobre: quebra de parede; teto ou piso; casos de inundação; enchentes ou eventos da natureza; entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência; reparos definitivos; locação de andaime; 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.).

e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário, bem como, as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;

Limite: 2 utilizações por vigência do contrato

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto

R\$ 100,00 (cem reais) para Evento Emergencial

Importante:

1. 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 usuário.

2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

Exclusões:

a) Quebra de parede, teto ou piso;

b) Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural; c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;

c) Reparos definitivos;

d) Despesas com material;

e) Locação de andaime;

f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;

g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;

h) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);

i) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

6.4 DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO OU CAIXA DE GORDURA

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, enviaremos um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto.

Observações:

a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;

b) Serviço limitado ao desentupimento de até 30 metros de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros, exclusivamente residenciais;

c) A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do usuário do imóvel;

d) Este serviço não cobre: necessidade de quebra ou reforma em alvenaria; utilização de equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.) e de detecção eletrônica; avarias prévias; desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa; desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); limpeza de fossa séptica; problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural; 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.

Limite: 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais)

6.5 INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Na hipótese em que for solicitado pelo usuário, informações sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a assistência fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas. A assistência se responsabiliza somente em informar o (s) número (s) de telefone (s) solicitado (s). É de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

Observações:

A assistência não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede da assistência e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

Observação: Ligações no Território Nacional.

Limite: 2 utilizações por vigência do contrato

7. EXCLUSÕES GERAIS

1. Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento;

2. Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento da Blue Service, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;

3. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
 4. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
 5. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
 6. Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
 7. Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do segurado;
 8. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
 9. 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;
 10. Despesas com locação de andaime;
 11. Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
 12. Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.
- d) Em caso de inadimplência por mais de 48h (quarenta e oito horas) da data de pagamento, referente a qualquer pagamento devido ao CONTRATANTE;