

## **DESCRIÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATCOMBO**

### **Definição:**

A Assistência Residencial é um conjunto de serviços fornecidos para sua residência.

Os serviços relativos à Residência do Contratante, abrangem as modalidades previstas abaixo, e serão prestados pelas empresas parceiras da **NATURGY SOLUÇÕES** na forma definida no Contrato.

Os serviços englobados no Plano poderão ser solicitados pelo Contratante ou seus dependentes/conjuge, através do telefone da Central de Atendimento nº 0800 770 4242, o qual encontra-se disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

O prazo para atendimento, pelas empresas parceiras, do serviço requerido pelo Contratante ou seus dependentes/conjuge, será de até 48 (quarenta e oito horas), contados a partir da solicitação apresentada na central de atendimento, exceto para os serviços emergenciais de eletricista e encanador, disponíveis 24h, cujo prazo para atendimento será de 120 (cento e vinte) minutos e chaveiro, de 90 (noventa) minutos.

Os serviços solicitados somente serão prestados pelas empresas parceiras, mediante a disponibilidade do Contratante ou seus dependentes/conjuge, bem como em horário comercial.

Os custos de troca ou substituição de qualquer peça serão de responsabilidade exclusiva do Contratante, não podendo, por conseguinte, a empresa parceira se responsabilizar pela garantia das mesmas. A responsabilidade da empresa parceira será limitada a garantia da mão de obra pelo serviço executado, desde que o mesmo esteja englobado no Plano contratado.

Os serviços englobados no Plano estarão limitados ao valor de sua cobertura, indicada no Contrato e no presente instrumento. Desta forma, os custos de execução do serviço, que excederem os limites de cobertura, serão de responsabilidade exclusiva do Contratante, desde que previamente aprovado pelo mesmo.

### **SERVIÇOS:**

#### **A) ELETRICISTA EMERGENCIAL**

Para resolução emergencial de danos na parte elétrica da residência cadastrada, a assistência 24 (vinte e quatro) horas providenciará o serviço de eletricista. O Contratante deverá solicitar o serviço pela Central de Atendimento, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, que se responsabilizará pelas despesas com mão de obra para execução de reparos emergenciais. O serviço se restringe a dispositivos elétricos aparentes como: disjuntores, fusíveis, interruptores, chaves facas, tomadas interruptores e trocas de torneiras elétricas (não blindadas).

Nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados e chaves facas, decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na Residência do Contratante.

Na situação de falta de energia na Residência do Contratante parcial ou total, a empresa parceira se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários.

### **EXCLUSÕES:**

- 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;
- Eventos causados por falta de manutenção adequada bem como aquelas que, embora cobertos pelas condições gerais citadas acima, são objeto de assistência técnica especializada como: elevadores, portões automáticos ou eletrônicos e equipamentos de segurança;

- Assistência à imóveis em construção, reconstrução, reforma e casas de veraneio;
- Quando não preenchidas as condições exigidas para a prestação dos serviços solicitados;
- Quando os serviços não forem solicitados previamente à Central de Atendimento;
- Em caso de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do Contratante;
- O serviço de eletricitista para residência não cobre os danos por queda de raio;

No Plano estão incluídos 3 (três) acionamentos, no período de 12 (doze) meses, com limite de R\$ 100,00 (cem reais) por acionamento.

**Horário de atendimento evento emergencial:** atendimento em até 120 (cento e vinte) minutos após contato com central 24 (vinte e quatro) horas.

#### **B) CONCERTO PRINCIPAIS ELETRODOMÉSTICOS LINHA BRANCA** (Manutenção corretiva de eletrodomésticos)

Estão cobertos pelo Plano, os equipamentos relacionados a seguir, que fiquem impossibilitados de uso, por motivo de desgaste natural:

*Geladeira, freezer, máquinas de lavar roupas, tanquinhos, máquinas de lavar louças, frigobar, ar-condicionado, forno de micro-ondas, fornos elétricos, cooktops elétricos e depuradores/exautores de ar.*

No Plano estão incluídos 4 (quatro) acionamentos, no período de 12 (doze) meses, limitados a R\$200,00 (duzentos reais) em mão de obra, por cada acionamento:

- 1 (um) acionamento destinado para o conserto do ar-condicionado\*;
- 3 (três) acionamentos para os demais serviços englobados nesta categoria de serviços.

\*O Contratante não poderá solicitar a manutenção corretiva do ar-condicionado novamente na mesma vigência do Contrato.

#### **EXCLUSÕES:**

- Estão excluídos do Plano, os serviços solicitados para reparo em outros eletrodomésticos diferentes daqueles indicados neste instrumento;
- Estão excluídos do Plano, o conserto de equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado;
- Estão excluídos do Plano, os eletrodomésticos importados que não possuam assistência técnica no Brasil;
- A empresa parceira não executará o conserto dos equipamentos, cujo dano foi causado por transportes irregular, internos ou externos dos equipamentos, realizados pelo Contratante ou Terceiro; e
- O Plano não engloba serviços de revisão geral e limpeza dos eletrodomésticos.

**Horário de atendimento evento previsto:** Horário Comercial (8:00hs às 12:00hs e 13:00hs às 18:00hs).

#### **C) CONCERTO PRINCIPAIS ELETRODOMÉSTICOS LINHA MARROM** (Manutenção corretiva de eletrodomésticos)

Estarão cobertos pelo Plano, exclusivamente os equipamentos de uso domésticos, pertencentes a residência segura, desde que a garantia do fabricante tenha sido expirada. O conserto do eletrodoméstico/eletrônico estará condicionado a existência de peças de reposição na rede de assistência técnica autorizada no país.

Para os eletrodomésticos sem peças de reposição ou com mais de 6 (seis) anos de uso, a Central de Atendimento orientará o Contratante a executar o serviço por conta própria e enviar o comprovante para análise e eventual reembolso.

Fica a critério da empresa parceira a escolha do técnico responsável. O Contratante não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.

Estão cobertos pelo Plano, os equipamentos relacionados a seguir, que fiquem impossibilitados de uso, em consequência de defeito funcional:

TV (convencional, Led, LCD e plasma), Blu ray player, DVD, aparelho de som e home theater.

### **EXCLUSÕES:**

- Serviços providenciados diretamente pelo Contratante sem prévia orientação/autorização;
- Produtos importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além daqueles que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do Contratante, caso fortuito ou de força maior, etc.;
- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do produto ou qualquer defeito causado por esta;
- Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Defeitos causados por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Defeitos causados por peças e componentes que são consumíveis ou sofrem desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Troca de lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto; qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, corrediças, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela garantia do fabricante;
- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;
- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar defeito;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrerem qualquer alteração no produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as peças ou componentes previstos pelo serviço;
- Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do Contratante e/ou de terceiros decorrente de um defeito no Produto; e
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

No Plano estão incluídos 3 (três) acionamentos, no período de 12 (doze) meses, limitados a R\$200,00 (duzentos reais) em mão de obra, por cada acionamento.

**Horário de atendimento evento previsto:** Horário Comercial (8:00hs às 12:00hs e 13:00hs às 18:00hs).

## D) CHECK-UP LAR EXPRESS

A empresa parceira disponibilizará, mediante a solicitação do Contratante, um profissional que realizará os serviços, abaixo descritos, na sua residência, em consonância com as condições ora estabelecidas.

### SERVIÇOS ELÉTRICOS:

- **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Troca de Lâmpadas:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 (dez) unidades para todos os itens;
- **Troca de Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 5 (cinco) unidades para todos os itens;
- **Instalação de Ventilador de Teto:** mão de obra para desinstalação/instalação do ventilador de teto, incluindo a passagem de fiação elétrica. Limite de 02 (dois) aparelhos.
- **Instalação de Luminárias:** Serviço de Instalação de um item de luminária ou lustre, com até 5 (cinco) quilos ou troca de luminárias, de até 3 (três) itens de luminárias, lustres ou até 6 (seis) lâmpadas. Passagem de fiação elétrica restrita ao ponto do interruptor onde for solicitada a instalação da luminária, substituições necessárias de soquete e da parte elétrica da luminária, limpeza e organização do local onde o serviço foi realizado.

### REQUISITOS:

Antes da chegada da empresa parceira para realização do serviço, é importante que o produto já esteja disponível para a instalação, bem como o ponto elétrico a ser utilizado. A empresa parceira avaliará a compatibilidade dos produtos com a rede elétrica do imóvel. Para isso, certifique-se que o item a ser instalado ou substituído seja compatível com a rede elétrica do imóvel.

Os prestadores não serão responsabilizados por perfurações indesejadas quando demarcadas pela escolha do próprio Contratante. No entanto, o prestador antes de realizar a perfuração do ponto escolhido poderá orientar o Contratante sobre o risco de danos em tubulações hidráulicas, sugerindo nova demarcação.

### OBSERVAÇÕES:

Em condomínios, a realização dos serviços é limitada exclusivamente ao imóvel do Contratante, desde que não acarretem no descumprimento das legislações de controle do silêncio e/ou regras dos condomínios.

### EXCLUSÕES:

- Atendimento superior a quatro metros de altura entre o chão e laje. Instalação e reparos de luminárias em postes de iluminação, quadras e estádios ou em luminárias do tipo submersas, como em piscinas e banheiras. Troca de lâmpadas do tipo neon, filamentos ópticos e HID. Instalação de refletores em quadras poliesportivas, campos de futebol, indústrias, teatros, piscinas e estúdios de fotografia. Substituição de peças de refletores, como metais, cristais, vidros, acrílicos, tecidos ou cabos. Serviços de alvenaria, como quebra de paredes, fiação de aterramento, manutenção de circuitos elétricos, entre outros do mesmo segmento. Peças, produtos, acessórios e /ou materiais necessários para instalação.

O Contratante terá direito a escolha de até 03 (três) categorias de serviços listados na cobertura Check-up Lar Express que serão fornecidos no mesmo dia. No Plano estão incluídos 1 (um) acionamento, no período de 12 (doze) meses.

**Horário de atendimento evento previsto:** Horário Comercial (8:00hs às 12:00hs e 13:00hs às 18:00hs).

## E) CHAVEIRO

**Para evento previsto (arrombamento, roubo ou furto):** se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a empresa parceira enviará o profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

**Para evento emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves):** que impeça o acesso do Contratante à residência, a empresa parceira enviará o chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e uma confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

#### **OBSERVAÇÃO:**

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário;
- Serviço disponível para portas e portões externos de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do Contratante, bem como as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela empresa parceira;

No Plano está incluído 03 (três) acionamento no período de 12 (doze) meses, até o limite de R\$100,00 (cem reais).

**Horário de atendimento evento previsto:** Horário Comercial (8:00hs às 12:00hs e 13:00hs às 18:00hs).

**Horário de atendimento evento emergencial:** atendimento em até 90 (noventa e vinte) minutos após contato com central 24 (vinte e quatro) horas.

#### **F) ENCANADOR**

**Para 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 Contratante. Para essa situação a empresa parceira enviará o profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

**Para evento emergencial (problemas hidráulicos):** Para resolução emergencial de danos na parte hidráulica da residência cadastrada, a assistência 24 (vinte e quatro) horas providenciará o envio de um profissional para serviço de encanador. O Contratante deverá solicitar o serviço, através da Central de Atendimento, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, que se responsabilizará pelas despesas como mão de obra para execução de reparos hidráulicos em caso de vazamentos em tubulação aparentes de uma a duas polegadas ou em dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros, entupimento em ramais internos como pias, vasos sanitários, tanques e ralos, desde que não haja a necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos.

#### **OBSERVAÇÃO:**

- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- O Contratante deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- Quando tecnicamente possível, será fornecida a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local que, para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.
- O serviço está limitado ao desentupimento de até 30m de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 (sessenta) litros, exclusivamente residenciais; e
- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do Contratante do imóvel;

#### **EXCLUSÕES:**

- 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;

**Horário de atendimento evento previsto:** Horário Comercial (8:00hs às 12:00hs e 13:00hs às 18:00hs).

**Horário de atendimento evento emergencial:** atendimento em até 120 (cento e vinte) minutos após contato com central 24 (vinte e quatro) horas.

No Plano está incluído 03 (três) acionamento, no período de 12 (doze) meses, até o limite de R\$100,00 (cem reais).

### **G) REDE DE DESCONTOS**

O Contratante terá acesso a descontos e condições especiais na aquisição de diversos produtos e serviços como academias, educação, cinema, pet shop, eletrodomésticos, salões de beleza, etc.

O CLIENTE poderá consultar os parceiros disponíveis, através do endereço: <https://naturgysolucoes.convenia.com.br>.

Não há limite de acionamento para esta cobertura.

**Horário de atendimento evento previsto:** Horário Comercial (8:00hs às 12:00hs e 13:00hs às 18:00hs).

### **EXCLUSÕES PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATCOMBO**

1. Os serviços oferecidos pelo Plano de Assistência Residencial NATCOMBO, não poderão ser executados em estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Contratante, seus prepostos ou por terceiros.

1.2. Não está englobado no escopo do Plano de Assistência Residencial NATCOMBO, os acionamentos motivados em eventos de Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

- Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- Confisco, requisição ou danos produzidos na residência contratante, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- 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.

1.3. Não está englobado no escopo do Plano de Assistência Residencial NATCOMBO, os acionamentos motivados em atos praticados de má fé, por ação ou omissão do Contratante.