

## CONTRATO DE ADESÃO AO PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR

**GAS NATURAL SERVIÇOS S.A.**, estabelecida na Avenida Pedro II, nº 68 - Parte, São Cristóvão, na Cidade e no Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.300.126/0001-32, neste ato representada nos termos do seu Estatuto Social, doravante denominada **NATURGY SOLUÇÕES** e, de outro lado, o **CONTRATANTE**, cujos dados encontram-se descritos abaixo, resolvem celebrar o presente Contrato de Adesão ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, mediante as cláusulas e condições adiante descritas.

### CLÁUSULA 1ª - OBJETO.

1.1. O presente Contrato tem como objeto a prestação do serviço de assistências domiciliares com cobertura de mão de obra para: (i) Eletricista, (ii) Conserto principais eletrodomésticos linha branca e linha marrom, (iii) Manutenção preventiva de ar condicionado residencial, (iv) Serviços de Check-up lar, (v) Chaveiro, (vi) Encanador, (vii) Vidraceiro, (viii) Helpdesk e (ix) Rede de Descontos, todos esses serviços vinculados estritamente à residência do **CONTRATANTE**, doravante denominado PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, cujo detalhamento dos serviços a serem prestados encontram-se disponíveis no endereço eletrônico [www.naturgysolucoes.com](http://www.naturgysolucoes.com), bem como será enviado ao **CONTRATANTE**, por e-mail, na oportunidade da celebração do presente instrumento.

1.2. Os serviços englobados no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, enumerados no Anexo, poderão ser utilizados a qualquer tempo pelo **CONTRATANTE**, durante a vigência do presente Contrato.

1.3. Os serviços que compõem o PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR serão prestados por empresas parceiras da **NATURGY SOLUÇÕES**.

### CLÁUSULA 2ª - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

2.1. Além das demais obrigações previstas neste Contrato e na regulamentação vigente, são obrigações do **CONTRATANTE** ou de seus dependentes/conjuge:

2.1.1. Conceder livre acesso dos profissionais das empresas parceiras da **NATURGY SOLUÇÕES** à Residência do **CONTRATANTE**, a fim de viabilizar a execução do serviço solicitado.

2.1.2. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelos profissionais das empresas parceiras da **NATURGY SOLUÇÕES** inerentes a prestação do serviço solicitado.

2.1.3. Efetuar o pagamento da quantia descrita na Cláusula Quinta, correspondente ao Plano ora contratado.

2.1.4. Fornecer e responsabilizar-se pela veracidade dos dados pessoais necessários para efetivar a contratação do Plano, bem como pelas informações prestadas referentes à Residência do **CONTRATANTE**.

### CLÁUSULA 3ª - OBRIGAÇÕES DA NATURGY SOLUÇÕES

3.1 Além das demais obrigações previstas neste Contrato e na regulamentação vigente, são obrigações da **NATURGY SOLUÇÕES**:

3.1.1. Garantir que os serviços englobados no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, serão prestados com excelência por suas empresas parceiras.

3.1.2. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo **CONTRATANTE** ou de seus dependentes/conjuge referente ao serviço solicitado.

3.1.3. Não impor tratamento discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR.

3.1.4. Responsabilizar-se pelo pagamento dos danos causados pelos funcionários das empresas parceiras da **NATURGY SOLUÇÕES** ao **CONTRATANTE**, desde que reste devidamente comprovada a exclusiva culpa dos mesmos.

3.2 A **NATURGY SOLUÇÕES** poderá, a seu livre critério, efetuar a troca das empresas parceiras prestadoras dos serviços englobados no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, independente de anuência prévia do **CONTRATANTE**.

### CLÁUSULA 4ª - VIGÊNCIA

4.1 O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de adesão ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, podendo ser renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

4.2. Será considerada data de adesão, aquela em que o **CONTRATANTE** manifestou afirmativamente seu interesse de contratar o PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, através de um dos canais de atendimento da **NATURGY SOLUÇÕES**.

4.3. O **CONTRATANTE** somente poderá utilizar os serviços disponibilizados pelo PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, após o decurso de 7 (sete) dias após a data da contratação.

### CLÁUSULA 5ª - PAGAMENTO

5.1 O **CONTRATANTE** pagará à **NATURGY SOLUÇÕES** pelo PLANO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, a quantia descrita neste formulário, em parcelas mensais e sucessivas, durante todo o período de vigência do presente Contrato, as quais serão cobradas diretamente no cartão de crédito informado pelo **CONTRATANTE**, nos termos da autorização da transação ora concedida.

5.1.1. A **NATURGY SOLUÇÕES** é isenta de qualquer responsabilidade de avaliação do crédito do **CONTRATANTE** junto à bandeira do cartão de crédito.

5.2. Os valores referentes ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR serão reajustados anualmente pelo índice de variação do IGP-M (FGV), ou outro índice que venha a substituí-lo.

5.3. Se uma mensalidade do PLANO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR não for adimplida com sucesso, devido à validade expirada do cartão de crédito indicado pelo **CONTRATANTE** como forma de pagamento, insuficiência de saldo, bloqueio do cartão de crédito

ou qualquer outro motivo, até a data do vencimento, ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao **CONTRATANTE**:

- a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, bem como correção monetária até a data do efetivo pagamento (IGPM do período); e
- b) Além dos encargos moratórios, o **CONTRATANTE** ainda estará sujeito à suspensão da utilização do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, após decorrido 5 (cinco) dias de inadimplência, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais. O restabelecimento do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR fica condicionado à compensação do pagamento do(s) valor(es) devidos à **NATURGY SOLUÇÕES**, incluindo, mas não se limitando ao valor referente à(s) mensalidade(s) em atraso, acrescido(s) da multa, atualização monetária e juros de mora.

#### **CLÁUSULA 6ª - CANAL DE ATENDIMENTO**

6.1. Quando ocorrer algum evento na Residência do **CONTRATANTE**, o qual esteja coberto pelo PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, o mesmo ou seus dependentes/conjuge deverá solicitar, através do telefone, abaixo indicado, a prestação do serviço de assistência correspondente, informando o nome do **CONTRATANTE**, CPF, endereço do **CONTRATANTE**, bem como a indicação do serviço a ser prestado.

Telefone assistência: 0800 770 4242

6.2 A **NATURGY SOLUÇÕES** disponibilizará ao **CONTRATANTE**, através do telefone supracitado, uma central de atendimento para registro do serviço a ser solicitado disponível no Plano contratado, a qual encontrar-se-á disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias da semana.

#### **CLÁUSULA 7ª - RESCISÃO**

7.1. As Partes concordam que este instrumento será rescindido na ocorrência das seguintes hipóteses:

7.1.1. Pelo não cumprimento por qualquer das Partes das obrigações ora assumidas.

7.1.2. Pela alteração da destinação do imóvel;

7.1.3. Por manifestação de qualquer das Partes, desde que feita expressamente e com antecedência prévia de 30 (trinta) dias.

7.1.4. Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos serviços inerentes ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR.

7.1.5. Quando, comprovadamente, o **CONTRATANTE** ou um de seus dependentes/conjuge fornecerem informação falsa acerca dos dados para contratação do Plano ou sobre a Residência do **CONTRATANTE**.

7.1.6. Quando comprovadamente, o **CONTRATANTE** ou um de seus dependentes/conjuge agirem com dolo ou provocar, intencionalmente, um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços englobados no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR.

7.1.7. Pelo inadimplemento da parcela mensal, definida na Cláusula 5ª, por prazo superior à 5 (cinco) dias.

7.2. Caso o **CONTRATANTE** venha a solicitar a rescisão deste Contrato sem ter utilizado um dos serviços disponíveis no PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, fica desde já ajustado pelas Partes que: (i) a **NATURGY SOLUÇÕES** o isentará do pagamento das parcelas com vencimento previsto para os meses seguintes ao da efetiva rescisão; e (ii) o **CONTRATANTE** não fará jus em reaver os valores pagos referentes ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR até a data do pedido de rescisão, uma vez que os serviços encontram-se disponíveis até aquele momento.

7.3. Caso o **CONTRATANTE** venha a solicitar a rescisão deste Contrato, após ter utilizado um dos serviços oferecidos pela **NATURGY SOLUÇÕES**, fica desde já ajustado pelas Partes que, o **CONTRATANTE** vinculado ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR deverá honrar, com o pagamento de multa no valor de R\$ 120,00 (cento e vinte reais), independentemente do pedido ser apresentado durante a vigência dos 12 (doze) meses de Contrato, ou após renovação automática do mesmo. A multa devida será cobrada em parcela única, no cartão de crédito informado pelo **CONTRATANTE**, nos termos da autorização da transação ora concedida.

7.4. Após o cancelamento do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, o **CONTRATANTE** que desejar nova prestação deste serviço deverá aderir a um novo Contrato de Adesão ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, sujeitando-se às condições técnicas disponíveis à época da solicitação, bem como aos eventuais planos de serviço e ofertas apresentados.

#### **CLÁUSULA 8ª - DISPOSIÇÕES GERAIS**

8.1. O presente Contrato substitui todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao objeto do mesmo.

8.2. O **CONTRATANTE** concorda, desde já, que a **NATURGY SOLUÇÕES** poderá ceder seus créditos decorrentes do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR.

8.3. Toda e qualquer tolerância, pelo **CONTRATANTE** e pela **NATURGY SOLUÇÕES**, em exercer qualquer de seus direitos sobre o presente Contrato não deverá ser considerada renúncia ou renovação, e não afetará o subseqüente exercício de tal direito.

8.4. Qualquer renúncia e/ou modificação do presente Contrato produzirá efeitos somente se for objeto de termo aditivo específico, a ser formalmente celebrado entre as Partes.

8.5. A oferta do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR pela **NATURGY SOLUÇÕES** não possui qualquer relação com as atividades da Concessionária de Distribuição de gás natural local, não sendo esta responsável por qualquer problema referente aos serviços inerentes ao referido Plano.

8.6. ( ) O **CONTRATANTE** autoriza, de forma expressa e inequívoca o tratamento de seus dados, incluindo, mas não se limitando a: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, armazenamento, edição, avaliação, extração, compartilhamento, entre outros, de seus dados pessoais pela **NATURGY SOLUÇÕES**, com as demais empresas do grupo econômico,

sendo elas : COMPANHIA DISTRIBUIDORA DE GÁS RIO DE JANEIRO - CEG, CEG RIO S/A e GAS NATURAL SÃO PAULO S.A., bem como empresas parceiras e terceirizadas, que igualmente detém Políticas robustas de Privacidade e Segurança da Informação. A finalidade de tal tratamento consiste na: (a) realização de contatos necessários, inclusive agendamentos e/ou envio de comunicações, referentes à execução de serviços; (b) utilização dos dados para emissão de documentos relativos aos serviços; (c) envio de dicas de segurança; (d) arquivamento dos dados para fins cadastrais dos **CONTRATANTES**, (e) comunicações diversas que fomentem o relacionamento e apoiem os **CONTRATANTES** no uso eficiente das energias, e; (f) ações comerciais e promocionais, cujo arquivamentos dos dados dar-se-á durante o período de 5 (cinco) anos contado da data de assinatura do presente Contrato.

8.6.1. A **NATURGY SOLUÇÕES**, em observância a Lei 13.709/2018, esclarece que a autorização para o tratamento dos dados pessoais, na forma acima exposta, é opcional. Todavia, uma vez concedida a autorização, não há restrição para **NATURGY SOLUÇÕES**, bem como pelas suas empresas parceiras e terceirizadas, para utilizar os dados do **CONTRATANTE** com o objetivo de executar as atividades ora contratadas.

8.6.2. A **NATURGY SOLUÇÕES** se compromete a adotar todas as medidas protetivas quanto à segurança da informação de todos os dados de seus **CONTRATANTES**, obrigando-se, desse modo, a informar ao **CONTRATANTE**, tão logo tome conhecimento, qualquer caso de violação e/ou quebra de sigilo que venha a ocorrer, por sua ação ou de terceiros, independentemente da existência de dolo, visando a preservação da relação de transparência e confiança com os seus **CONTRATANTES**, adotando as medidas cabíveis para mitigar e/ou minimizar eventuais danos.

#### **CLÁUSULA 9ª – FORO**

9.1. Elege-se o foro do domicílio do **CONTRATANTE** para dirimir os litígios oriundos deste Contrato.

## ANEXO – COBERTURAS

### PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR

DESCRIÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS				
Categoria das coberturas	Eventos Cobertos	Quantidade de acionamento por ano	Valor da Mão de obra coberta por acionamento	Prazo de atendimento
<b>Eletricista</b> (Problema de funcionamento ou que possa acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão).	<b>Problema Emergencial</b> - Troca de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados	3	R\$ 100,00	90 minutos a contar da solicitação
<b>Conserto de eletrodomesticos Linha Branca</b> (Aparelhos impossibilitados de uso na residência por desgaste natural)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geladeiras</li> <li>• Freezer</li> <li>• Máquinas de Lavar Roupas</li> <li>• Máquinas de Secar Roupas</li> <li>• Tanquinhos</li> <li>• Máquinas de Lavar Louças</li> <li>• Frigobar</li> <li>• Forno de Micro-ondas</li> <li>• Fornos elétricos</li> <li>• Cooktops elétricos</li> <li>• Depuradores/ Exaustores de Ar</li> </ul>	3	R\$ 200,00	48 horas a contar da solicitação e disponibilidade imediata do cliente
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ar-condicionado*</li> </ul>	1	R\$ 200,00	48 horas a contar da solicitação e disponibilidade imediata do cliente
<b>Conserto de eletrodomesticos Linha Marrom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TV (convencional, Led, LCD e Plasma)</li> <li>• Vídeo cassette</li> <li>• Blu ray Player e DVD</li> <li>• Aparelho de Som e Home Theater</li> </ul>	3	R\$ 200,00	Mediante agendamento na central de atendimento, dentro do horário comercial.
<b>Manutenção Preventiva de Ar-condicionado residencial</b> (Individual e Convencional/Split) até 30.000 BTU's (carência de 90 dias para utilização)	Limpeza de ar condicionado e filtros de acordo com as normas dos fabricantes, visando aumentar a vida útil e evitando desperdícios ou fuga de energia elétrica	1 acionamento e até 2 aparelhos na mesma visita	R\$ 300,00	48 horas a contar da solicitação e disponibilidade imediata do cliente
<b>Check-up Lar</b>	Revisão de instalação elétrica;	3 categorias de serviços no mesmo acionamento - 2 vezes ao ano	NA	Mediante agendamento na central de atendimento, dentro do horário comercial.
	Troca de lâmpadas;		10	
	Troca de tomadas e interruptores;		5	
	Instalação de ventiladores de teto;		2	
	Instalação de luminárias;		3	
	Verificação de possíveis vazamentos		NA	
	Lubrificação de fechaduras e dobradiças;		10	
	Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, gancho;		10	
	Kit de banheiro e varão de cortina;		5	
	Limpeza de ralos e sifões;		4	
	Limpeza de calhas		NA	
	Serviço de rejuntamento;		5	
	Troca de resistência de chuveiro elétrico.		2	
	Fixação de Suporte de TV e Microondas.		2	
Instalação de Pias e Tanques	2			

**ANEXO – CONTINUAÇÃO COBERTURAS  
PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR**

DESCRIÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS				
Categoria das coberturas	Eventos Cobertos	Quantidade de acionamento por ano	Valor da Mão de obra coberta por acionamento	Prazo de atendimento
<b>Chaveiro</b>	Se o imóvel assistido não puder ser aberto em razão de perda ou extravio das chaves da porta principal/ portão de acesso, seu esquecimento no interior do imóvel coberto ou quebra das mesmas na fechadura, será enviado um chaveiro para sua abertura.	1	R\$ 100,00	Atendimento 24 horas
<b>Encanador</b>	Se, devido a evento súbito de 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 assistência 24 horas arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial. Será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário.	1	R\$ 150,00	Atendimento 24 horas
<b>Vidraceiro</b>	Em caso de evento previsto que cause a quebra de vidros, tornando o imóvel vulnerável, será enviado profissional para troca dos vidros da residência segurada.	1	R\$ 150,00	Mediante agendamento na central de atendimento, dentro do horário comercial.
<b>Helpdesk</b>	Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores; suporte para a primeira ativação do computador; orientação para a utilização das principais funções do equipamento; otimização, softwares, internet e e-mail; instalação, orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (Outlook, Mozilla, etc.), entre outros.	2	NA	Segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00.
<b>Rede de descontos</b>	O beneficiário tem acesso a descontos e condições especiais na aquisição de diversos produtos e serviços como academias, educação, cinema, pet shop, eletrodomésticos, salões de beleza, etc.	Sem limite	Sem limite	Atendimento 24 horas, porém caso necessite de agendamento para a algum serviço, este ocorrerá dentro do horário comercial.