

CONTRATO DE ADESÃO AO PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR

GAS NATURAL SERVIÇOS S.A., estabelecida na Avenida das Américas, 4200, Bl.6 Sala 301- Barra da Tijuca, 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**, resolvem celebrar o presente Contrato de Adesão ao PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, mediante as cláusulas e condições abaixo descritas.

CLÁUSULA 1ª – OBJETO

1.1. O presente Contrato tem como objeto a prestação do serviço referente ao plano 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.br, 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 - VIGÊNCIA

2.1. 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, desde que não haja expressa manifestação contrária de qualquer das Partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

2.2. Será considerada data de adesão, aquela em que o **CONTRATANTE** manifestou afirmativamente seu interesse de contratar o PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, seja por atendimento telefônico, contratação presencial, site ou através de outros canais de vendas disponibilizados **pela NATURGY SOLUÇÕES**.

2.3. 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 3ª – CANAL DE ATENDIMENTO

3.1. 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

3.2. 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 4ª – PAGAMENTO

4.1. O **CONTRATANTE** pagará à **NATURGY SOLUÇÕES** pelo PLANO ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, a quantia descrita abaixo, 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.

Valor mensal do plano

R\$ 38,50

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

4.2. 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.

4.3. 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, ficando o restabelecimento do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR condicionado à compensação do pagamento do(s) valor(es) devido(s) 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.

4.4. O **CLIENTE** reconhece e concorda que os dados do seu cartão de crédito fornecido para fins de contratação dos serviços objeto do presente Contrato poderão ser submetidos a um processo de tokenização. Este processo envolve a substituição dos



dados do cartão por um identificador único, denominado token, por meio do qual os dados do cartão serão convertidos em um código alfanumérico aleatório, garantindo a segurança das informações financeiras em observância ao PCI DSS.

4.5. O **CLIENTE** autoriza, explicitamente, a renovação automática do seu cartão de crédito, quando necessário, por meio do processo de tokenização, nas hipóteses em que o cartão atual estiver prestes a expirar ou estiver sendo substituído, de modo que a bandeira do cartão poderá emitir automaticamente um novo cartão associado ao mesmo token.

CLÁUSULA 5ª – OBRIGAÇÕES DA NATURGY SOLUÇÕES

5.1. Além das demais obrigações previstas neste Contrato e na regulamentação vigente, constituem-se obrigações da **NATURGY SOLUÇÕES**:

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

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

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

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

5.1.5. 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**.

5.1.6. Disponibilizar o Contrato no site naturgysolucoes.com.br para eventual consulta do **CLIENTE**, além do envio da cópia por e-mail ou pelos correios, conforme acordado com o **CLIENTE** no momento da contratação.

CLÁUSULA 6ª – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

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

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

6.1.3. Efetuar o pagamento da quantia descrita na cláusula de pagamento, correspondente ao Plano ora contratado.

6.1.4. Fornecer e responsabilizar-se pela veracidade dos dados pessoais e de pagamento necessários para efetivar a contratação do Plano, bem como pelas informações prestadas referentes à Residência do **CONTRATANTE**, sendo passível de responsabilização, nas esferas cível e criminal, pelo fornecimento de dados inverídicos (falsos).

6.1.5. Manter os dados de e-mail e telefones atualizados.

6.1.6. Atualizar as informações do cartão de crédito, sempre que necessário, entrando em contato com nosso canal de atendimento telefônico.

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

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

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

7.1.5. Quando comprovadamente, o **CONTRATANTE** ou um de seus dependentes/cônjuge 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.

7.1.6. Pelo inadimplemento da parcela mensal, definida na cláusula de pagamento, 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), caso o pedido ocorra durante a vigência dos 12 (doze) meses de Contrato, bem como na hipótese de pedido de 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, no mês subsequente à apresentação do pedido de rescisão.

7.4. Após o cancelamento do PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR, o **CONTRATANTE** que desejar nova prestação deste serviço deverá firmar 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. As Partes reconhecem que este instrumento tem força de título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784, inc. III, do Código de Processo Civil, obrigando aos seus sucessores até a satisfação completa do acordado neste instrumento.

8.3. As Partes concordam que a **NATURGY SOLUÇÕES** poderá ceder seus créditos decorrentes do presente instrumento.

8.4. Toda e qualquer tolerância ou não exercício, pelas Partes, em exercer qualquer de seus direitos assegurados no presente instrumento não deverá ser considerada renúncia ou novação, e não afetará o subseqüente exercício de tal direito, podendo as Partes exercê-lo a qualquer tempo.

8.5. 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.

8.6. O NATLAR, objeto do presente Contrato, bem como as demais ofertas de serviços disponibilizadas pela **NATURGY SOLUÇÕES** não possui qualquer relação com as atividades das Concessionárias de Distribuição de Gás do Rio de Janeiro - CEG e CEG RIO S/A, não sendo estas responsáveis por qualquer problema referente aos serviços inerentes ao referido Plano.

8.7. O **CLIENTE** fica desde já ciente e de acordo que a **NATURGY SOLUÇÕES** não se responsabilizará por eventual inviabilidade técnica de abastecimento por parte da distribuidora de gás local.

8.8. O **CLIENTE**, mediante a anuência do presente Contrato de Adesão, autoriza, de forma expressa e inequívoca o tratamento/utilização de seus dados pessoais pela **NATURGY SOLUÇÕES**, bem como pelas 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., e empresas parceiras e terceirizadas contratadas pela **NATURGY SOLUÇÕES**, desde que o referido compartilhamento se operacionalize para consecução da finalidade/atividade objeto do presente Contrato, e que estas empresas detenham Políticas robustas de Privacidade e Segurança da Informação.

8.8.1. 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 do **CLIENTE**; e

(e) comunicações informativas que apoiem o **CLIENTE** no uso eficiente e seguro dos equipamentos a gás natural, em observância ao objeto do presente Contrato.

8.8.2. A **NATURGY SOLUÇÕES**, em observância a Lei 13.709/2018, esclarece que a autorização para o tratamento dos dados pessoais, na forma acima exposta, uma vez concedida, possibilita à **NATURGY SOLUÇÕES**, bem como às suas empresas parceiras e terceirizadas, utilizar os dados do **CLIENTE** com o objetivo de executar as atividades ora contratadas, observados os princípios da finalidade, necessidade, adequação, transparência e segurança.

8.8.3. A **NATURGY SOLUÇÕES** se compromete a adotar todas as medidas protetivas quanto à segurança da informação de todos os dados de seus clientes, obrigando-se, desse modo, a informar ao **CLIENTE**, 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 clientes, adotando as medidas cabíveis para mitigar e/ou minimizar eventuais danos.

() Autorizo a utilização dos meus dados pessoais pelas empresas parceiras ou terceirizadas da **NATURGY SOLUÇÕES**, bem como pelas demais empresas de seu grupo econômico, para a viabilização de ações comerciais, promocionais e/ou de marketing.

CLÁUSULA 9ª – FORO

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

Data ___/___/___ Contratante: _____

ANEXO – COBERTURAS PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR

Categoria das coberturas	Eventos Cobertos	Quantidade de acionamento por ano	Valor da Mão de obra coberta por acionamento	Prazo de atendimento
Eletricista (Problema de funcionamento ou que possa acarretar curto circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão).	Problema Emergencial - Troca de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores efusíveis danificados	3	R\$ 100,00	Central de atendimento 24 horas, cujo prazo para atendimento será de 120 (cento e vinte) minutos.
Conserto de eletrodomésticos Linha Branca (Aparelhos impossibilitados de uso na residência por desgaste natural)	<ul style="list-style-type: none"> · Geladeiras · Freezer · Máquinas de Lavar Roupas · Máquinas de Secar Roupas · Tanquinhos · Máquinas de Lavar Louças · FrigoBar · Forno de Micro-ondas · Fornos elétricos · Cooktops elétricos · Depuradores/ Exaustores de Ar 	3	R\$ 200,00	Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.
	<ul style="list-style-type: none"> · Ar-condicionado* 	1	R\$ 200,00	Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.
Conserto de eletrodomésticos Linha Marrom	<ul style="list-style-type: none"> · TV (convencional, Led, LCD e Plasma) · Vídeo cassete · Blu ray Player e DVD · Aparelho de Som e Home Theater 	3	R\$ 200,00	Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.
Manutenção Preventiva de Ar-condicionado residencial (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	Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.
Check-up Lar	Instalação/Retirada de ventilador de teto	3 categorias de serviços no mesmo acionamento - 1 vez ao ano	2	Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.
	Instalação de luminárias		3	
	Substituição de lâmpadas 10		10	
	Instalação e substituição de tomadas e interruptores		5	
	Verificação da Instalação Elétrica (detectar eventuais consertos)		Verificação dos pontos de iluminação e força (tomadas, interruptores e disjuntores) e quadro de distribuição interno.	
	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 Micro-ondas		2	
Instalação de Pias e Tanques	2			
Chaveiro	<p>Para evento previsto (arrabamento, 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.</p> <p>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.</p>	3	R\$ 100,00	Atendimento 24 horas, para Evento Previsto agendamento dentro do horário comercial para realização e para Evento Emergencial o prazo para atendimento será de 120 (cento e vinte) minutos.
Encanador	<p>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.</p> <p>Para evento emergencial (problemas hidráulicos): É de responsabilidade as 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.</p>	3	R\$ 100,00	Atendimento 24 horas, para Evento Previsto agendamento dentro do horário comercial para realização e para Evento Emergencial o prazo para atendimento será de 120 (cento e vinte) minutos.
Vidraceiro	Para evento previsto sem gerar a vulnerabilidade do imóvel do Contratante. Para evento emergencial que cause a quebra de vidros de portas ou janelas externas, tornando o imóvel vulnerável, será enviado profissional para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos	1	R\$ 150,00	Atendimento 24 horas, para Evento Previsto agendamento dentro do horário comercial para realização e para Evento Emergencial o prazo para atendimento será de 120 (cento e vinte) minutos.
Helpdesk	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	Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.
Rede de descontos	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	Funcionamento do site 24 horas https://naturgysolucoes.programadevantagens.com.br/

DESCRIÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR

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 agendado na central de atendimento 24 horas e será realizado dentro do horário comercial, mediante solicitação e agendamento registrado pelo Contratante, exceto para os serviços enquadrados como emergenciais aplicáveis para as categorias de eletricista, encanador, chaveiro e vidraceiro, cujo prazo será de 120 (cento e vinte) minutos contados do registro da solicitação.

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 eletricista 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) CONSERTO 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: Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.

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 ficarem impossibilitados de uso, em consequência de defeito funcional: TV (convencional, Led, LCD e plasma), Blue 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 sofram 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, corredeiras, 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, reaperto ou alinhamento, 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: Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.

D) MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE AR CONDICIONADO RESIDENCIAL

A empresa parceira enviará o profissional para a verificação geral e limpeza de aparelhos de ar condicionado (Individual e Convencional/Split), de até 30.000 BTU's, para manter filtros e o equipamento de acordo com as normas dos fabricantes, garantindo assim, maior vida útil aos equipamentos e evitando desperdícios ou fuga de energia elétrica. A garantia do serviço de limpeza de aparelhos de ar condicionado será de 90 (noventa) dias.

OBSERVAÇÃO:

Caso seja necessária a retirada do aparelho, mas não seja possível devido as condições do mesmo ou do local de instalação, a assistência será encerrada.

No Plano está incluído 01 (um) acionamento, no período de 12 (doze) meses, para manutenção de até 02 (dois) aparelhos, até o limite de R\$300,00 (Trezentos reais).

Horário de atendimento evento previsto: Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.

E) CHECK-UP LAR

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.

DEMAIS SERVIÇOS:

- **Verificação de possíveis vazamentos:** A empresa parceira enviará o profissional para realização da verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis (tubulações aparentes).
- **Lubrificação de fechaduras e dobradiças:** o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 (dez) janelas, portas ou portões no total;
- **Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, gancho:** fixação dos itens, limitados a 10 (dez) itens no total.
- **Kit de banheiro e varão de cortina:** incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 (duas) unidades. Limitado a 05 (cinco) unidades.
- **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de uma a duas polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 (quatro) ralos e/ou sifões.
- **Limpeza de calhas:** limpeza de calhas limitado a 10 (dez) metros
- **Serviço de Rejuntamento:** aplicação de rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Limite de até 1m² para os locais determinados.
- **Troca de resistência de chuveiro elétrico:** A empresa parceira enviará o profissional para a troca da peça. Estará coberta pela empresa parceira a mão-de-obra do profissional, correndo por conta do contratante a compra da peça necessária. Se houver necessidade de troca do chuveiro, caso não haja mais a resistência disponível, o serviço também estará coberto. Limite de até 2 (duas) trocas.
- **Fixação de suporte de TV e Microondas:** Fixação dos suportes dos itens (TV e/ou Microondas) sendo o limite de até 2 (dois) itens no total.
- **Instalação de Pias e Tanques:** Instalação dos itens (Pia e/ou Tanque) sendo o limite de até 2 (dois) itens no total.

OBSERVAÇÃO:

O check up domiciliar somente será realizado a partir do momento em que o Contratante tiver tomado as seguintes providências:

- Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da empresa parceira (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
- Para serviços em paredes de drywall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a visita será encerrada. A empresa parceira não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação.
- Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- Se, após o agendamento e envio do serviço, o Contratante não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da empresa parceira, será de responsabilidade do Contratante o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

EXCLUSÕES:

- Despesas com materiais, exceto nos casos de lubrificação de fechaduras e dobradiças;
- Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou torne inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção;
- Locação de andaime.

O Contratante terá direito a escolha de até 03 (três) categorias de serviços listados na cobertura Check-up Lar que serão fornecidos no mesmo dia. No Plano estão incluídos 2 (dois) acionamentos, no período de 12 (doze) meses.

Horário de atendimento evento previsto: Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.

F) 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: Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.

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

G) 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: Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.

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).

H) VIDRACEIRO

Para Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a empresa parceira enviará o profissional para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos.

OBSERVAÇÃO:



- Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- O material será o vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura);
- Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro forneceremos a colocação de tapume. Neste caso o serviço será encerrado e o profissional não voltará para a troca do vidro.

EXCLUSÕES:

- Vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação; e
- Substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

No Plano está incluído 01 (um) acionamento, no período de 12 (doze) meses, até o limite de R\$150,00 (cento e cinquenta reais).

Horário de atendimento evento previsto: Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.

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

I) HELPDESK

Todos os serviços englobados no Plano de Assistência Residencial NATLAR, referente ao Helpdesk, serão prestados, exclusivamente, através de contato telefônico ou acesso remoto, sem a possibilidade da presença física do técnico na residência do Contratante.

- Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores: cabos, monitor, teclado, mouse, caixa de som na CPU, periféricos, etc.
- Suporte para a primeira ativação do computador;
- Orientação para a utilização das principais funções do equipamento;
- Otimização, Softwares, Internet e e-mail;
- Apagar arquivos desnecessários que ficam acumulados no disco rígido;
- Desabilitar programas raramente usados e que inicializam toda vez que o computador é ligado;
- Execução dos procedimentos para melhorar o desempenho do equipamento;
- Instalação, reparos e configurações de softwares desde que sejam licenciados;
- Instalação de atualizações críticas para garantir o perfeito funcionamento dos softwares;
- Instrução e auxílio para a realização de download de softwares gratuitos, bem como a devida utilização deles.
- Esclarecimento de dúvidas e auxílio na navegação da internet;
- Orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (Outlook, Mozilla, etc.);
- Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas do Contratante sobre o seu funcionamento;
- Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;
- Instrução para realização da primeira varredura (escaneamento) junto com o Contratante de forma a criar uma rotina saudável de antivírus.
- Detecção, por telefone, do problema do equipamento. Diagnóstico da eventual peça defeituosa. Caso seja constatado que o problema é hardware, orientamos o Contratante a procurar uma assistência técnica de confiança;
- Configuração do computador para navegação através da banda larga e conexão discada;
- Instalação e configuração da rede doméstica com fio (wired) ou sem fio (wireless);
- Indicação dos melhores equipamentos disponíveis no mercado e a solução ideal, de acordo com cada necessidade;
- Configuração da banda larga, garantindo a segurança do acesso;
- Suporte e configuração da proteção da rede evitando o ataque de hackers e pessoas mal-intencionadas;
- Instrução passo a passo para a realização de cópias dos arquivos em Pen Drive, CD DVD e HD externo;
- Auxílio na restauração dos arquivos;
- Instrução para a instalação e configuração de iPod, MP3/MP4 player, câmera digital, impressora, scanner ou qualquer acessório;
- Auxílio para descarregar fotos da câmera digital no computador e vice-versa; e
- Auxílio para descarregar músicas do MP3 no computador, além de outras facilidades.

OBSERVAÇÃO:

Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para Notebooks, desktops e notebooks, com as configurações mínimas: processador Pentium IV, memória de 1GB e HD de 80GB; para aplicativos dos sistemas operacionais Windows (a partir da versão XP), Linux e IOS e para programas originais e homologados pelo fabricante.

EXCLUSÕES:

- Visita de técnico especializado;
- Suporte para Softwares não licenciados;
- Suporte de softwares de uso empresarial, No-break, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de 5 (cinco) anos de fabricação;



- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Mídia para backup (CD, DVD, etc.);
- Suporte presencial.

Horário de atendimento evento previsto: Central de atendimento 24 horas e agendamento do serviço dentro do horário comercial para realização.

No Plano estão incluídos 02 (dois) acionamentos, no período de 12 (doze) meses.

J) 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.programadevantagens.com.br/>

Não há limite de acionamento para esta cobertura.

Horário de atendimento evento previsto: Funcionamento do site 24 horas.

EXCLUSÕES PLANO DE ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL NATLAR

1. Os serviços oferecidos pelo Plano de Assistência Residencial NATLAR, 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 NATLAR, 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 NATLAR, os acionamentos motivados em atos praticados de má fé, por ação ou omissão do Contratante.