



ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL



ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

A Assistência Residencial oferece amplo atendimento em uma série de serviços para situações imprevistas. Com uma cobertura diferenciada, os usuários poderão cuidar com tranquilidade de sua residência.

DEFINIÇÕES:

Âmbito territorial: os serviços terão extensão em todo território nacional;

Associado/usuário: é a pessoa física ou jurídica, titular e beneficiário do serviço de Assistência Residencial;

Residência do usuário: é o endereço previamente cadastrado em nossos sistemas, para o qual são prestados os serviços;

Intervenção por ano: será considerado utilização por ano o serviço prestado no período entre o primeiro dia de vigência da contratação da Assistência e o último dia do décimo segundo mês da contratação da Assistência;

Central de assistência: é a Central de Atendimento 24 horas, disponível 365 dias por ano e 24 horas por dia para acionamento dos serviços;

Limite: critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços de Assistência Residencial a serem prestados, estabelecido em função de:

- Tipo do evento;
- Valor máximo do serviço;
- Número limite de acionamento de um serviço de Assistência por um mesmo usuário no período de 12 (doze) meses.



ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS:

Para solicitar os serviços, basta acionar a Central de Assistência 24h pelo telefone **0800 940 2188**, selecionando a opção 1.

No contato, deve-se informar o ocorrido, nome completo, CPF e/ou placa cadastrada vinculada ao usuário do serviço.

Considera-se como horário comercial, para efeitos da prestação do serviço de assistência residencial, o período compreendido dos dias úteis de segunda a sexta-feira, de 8h00m às 17h00m.

Todos os serviços possuem período de carência de 30 (trinta) dias após a ativação da proteção para uso.

Na situação de troca de endereço, se faz necessário cumprir nova carência de 30 (trinta) dias.

Todo o material necessário para o reparo ou conserto será de responsabilidade do associado, **cabendo à ASSISTÊNCIA apenas o fornecimento da mão de obra.**

REEMBOLSO DOS SERVIÇOS:

Os serviços de assistência 24 horas realizados de forma particular pelo associado ou beneficiário **sem autorização prévia da CENTRAL não serão reembolsados.**

A prestação dos serviços de Assistência Residencial poderá ser substituída pelo REEMBOLSO de tais despesas mediante comunicação prévia e acordo entre as partes. Nessa hipótese, a CENTRAL deduzirá do limite da respectiva cobertura a quantia previamente definida neste manual, sendo certo que o valor do reembolso deverá ser compatível com aqueles praticados pelo mercado de prestação de serviço, desde que respeitado o **LIMITE MÁXIMO DO EVENTO**, mediante apresentação de comprovante/Nota Fiscal.



ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Para solicitação de reembolso é preciso acessar a página abaixo para preencher as informações da sua solicitação.

Será necessário incluir em anexo a Nota Fiscal e comprovante de pagamento.

OBS: o anexo deverá ser convertido em arquivo PDF.

<https://grupoassistme.com.br/interno/reembolso/>

Você precisará informar os dados abaixo:

- a) Nome da Associação;
- b) Nome Completo do Associado;
- c) E-mail, Telefone, Placa do veículo e Data do atendimento;
- d) Dados bancários para reembolso (banco, agência e conta) do beneficiário da proteção;
- e) Nota fiscal e comprovante de pagamento.

IMPORTANTE!

- 1) A base de análise dos valores a serem reembolsados terão como referência os preços médios praticados no mercado do serviço contratado;
- 2) Após 5 dias ÚTEIS do envio da solicitação, faça contato com a Associação para verificar a data exata do reembolso.

COBERTURA:

Todos os serviços possuem período de carência de 30 (trinta) dias para uso a partir da data de ativação na base de dados da CENTRAL.

Todo o material necessário para o reparo ou conserto será de responsabilidade do associado, cabendo à CENTRAL apenas o fornecimento da mão de obra e deslocamento do prestador.

Nas situações de alteração de endereço, haverá nova carência de 30 (trinta) dias para a utilização dos serviços.



CHAVEIRO EMERGENCIAL



CHAVEIRO EMERGENCIAL

Tipos de ocorrência:

- Roubo ou furto qualificado da residência do associado;
- Perda/extravio da chave da **porta principal de acesso**;
- Esquecimento da chave da **porta principal de acesso** no interior do imóvel;
- Quebra na fechadura;
- Ocorrências que impossibilitem o acesso à residência.

Nestes casos, a CENTRAL enviará um chaveiro para realizar a abertura da porta principal de acesso à residência de fechadura simples ou tetra.

Requisitos para acionamento:

Inacessibilidade às chaves da residência cadastrada pelo associado e/ou beneficiário (trancadas no interior da mesma), perda, quebra destas na fechadura, ou então disponibilidade das mesmas, porém impossibilidade de abertura da porta, *(desde que o associado e/ou beneficiário não possua cópias reservas)*.

Incluído:

- Deslocamento e mão de obra do profissional enviado para tentativa de abertura de **porta principal de acesso à residência**;
- Em caso de perda ou quebra das chaves originais, será realizada a confecção de 01(uma) nova chave (simples).



CHAVEIRO EMERGENCIAL

Excluído:

- Aquisição de peças;
- Dispositivos eletroeletrônicos e portas/portões não pertencentes à residência coberta, como de vilas, condomínios etc.;
- Cobertura para portas de comunicação internas do imóvel;
- Custos relativos a peças e confecção de chaves tetra ou especiais;
- Custos relacionados à troca ou conserto de fechaduras bem como remoção de material residual de chaves quebradas;
- Troca de segredo de fechaduras, instalação de tetra chave ou fechadura;
- Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".

Limites:

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para evento previsto ou emergencial com até 03 (três) intervenções ao ano.

Importante: entende-se como porta/portão de acesso à residência do usuário a porta que faz limite com a rua e onde a impossibilidade de seu fechamento ocasione riscos ao conteúdo e aos residentes do imóvel.

ELETRICISTA EMERGENCIAL



ELETRICISTA EMERGENCIAL

Tipos de ocorrência:

- Curto circuito;
- Descargas elétricas, raios ou falta de energia em função de tomadas queimadas;
- Interruptores defeituosos;
- Disjuntores e fusíveis danificados;
- Chaves fracas que comprometam o funcionamento elétrico.

Nestes casos, a CENTRAL enviará um profissional para realizar o reestabelecimento da energia básica.

Requisitos para acionamento:

Falta de energia na residência do associado cadastrado na central.

Incluído:

Deslocamento e mão de obra para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica básica da residência e/ou para solucionar problemas elétricos como troca de resistências de chuveiros ou torneira elétrica.

Excluído:

- Aquisição de peças e/ou material de qualquer natureza;
- Manutenção em chuveiro e ou torneiras blindadas;
- Passagem de ação ou cujos condutores estejam obstruídos;
- Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".

ELETRICISTA EMERGENCIAL

Limites:

- A troca de chuveiro ou resistência está limitada a 1(uma) unidade por ano;
- Valor de R\$120,00 (cento e vinte reais) para evento previsto ou emergencial com até 03(três) intervenções ao ano;

Serviço disponível mediante agendamento em horário comercial, de segunda a sexta-feira.



ENCANADOR EMERGENCIAL

Tipos de ocorrência:

- Risco de alagamento decorrente de vazamento de **tubulações APARENTES, de 1 a 4 polegadas**;
- Risco de alagamento decorrente de vazamento em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registro.

Nestes casos, a CENTRAL enviará um profissional para realizar o estancamento do vazamento.

Incluído:

Deslocamento e mão de obra de profissional para estancar o vazamento em tubulação **APARENTE** ou solucionar problemas que possam acarretar em risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido.

Excluído:

- Este serviço não contempla caça vazamento;
- Aquisição de peças e/ou material de qualquer natureza;
- Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

Limites:

- Valor de R\$120,00 (cento e vinte reais) para evento previsto ou emergencial com até 03 (três) intervenções ao ano.

Serviço disponível mediante agendamento em horário comercial, de segunda a sexta-feira.

**VIDRACEIRO**

Na ocorrência de quebra de vidro em geral (não blindado), decorrente de causa externa ou interna, que torne o imóvel vulnerável, a CENTRAL enviará um profissional para troca do mesmo.

Incluído:

Deslocamento e mão de obra de profissional para providenciar a troca de vidros de **porta ou janelas externas**, cuja falta de intervenção torna o imóvel vulnerável. Na impossibilidade de troca imediata, será disponibilizada uma proteção provisória para que o associado possa providenciar o reparo definitivo por meios próprios.

Excluído:

- Aquisição de peças e/ou material de qualquer natureza;
- Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

Limites:

- Valor de R\$150,00 (cento e cinquenta reais) para evento previsto ou emergencial, sendo a aquisição do vidro de responsabilidade do associado e/ou beneficiário;
- O evento contempla até 03 (três) intervenções ao ano, e o tamanho do vidro e da cobertura provisória não poderá ultrapassar a medida de 1,20m²;

Serviço disponível mediante agendamento em horário comercial, de segunda a sexta-feira.



DESENTUPIMENTO



DESENTUPIMENTO

Tipos de ocorrência:

- Entupimento **em tubulações de 1 a 4 polegadas;**
- Entupimento de dispositivos hidráulicos como pias, vasos sanitários e sifões.

Nestes casos, a CENTRAL enviará um profissional para realizar o desentupimento.

Incluído:

Deslocamento e mão de obra de profissional para desentupimento.

Excluído:

- Aquisição de peças e/ou material de qualquer natureza;
- Este serviço não contempla o uso de equipamentos de detecção eletrônicos ou de limpeza, como o roto-rooter, hidrojateamento, ar-comprimido e outros maquinários;
- Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

Limites:

- Valor de R\$180,00 (cento e oitenta reais) para evento previsto ou emergencial com até 03 (três) intervenções ao ano.

Serviço disponível mediante agendamento em horário comercial de segunda a sexta-feira.

LIMPEZA DE AR-CONDICIONADO



LIMPEZA DE AR-CONDICIONADO

Na ocorrência de acúmulo de sujeira no AR-CONDICIONADO da residência cadastrada, a CENTRAL enviará um profissional para realizar a limpeza da serpentina, turbina e bandeja do condensado para manter filtros e/ou equipamento de ar-condicionado de acordo com as normas do fabricante.

Incluído:

- Deslocamento e mão de obra de profissional para providenciar a limpeza do AR-CONDICIONADO;
- O serviço será realizado desde que a unidade seja interna (evaporador), esteja instalada a uma altura de até 03 (três) metros, ou unidade externa (condensador) instalada a uma altura de até 04 (quatro) metros, para modelos Split e ar-condicionado de janela convencional com potência de até 20.000 BTUs;
- A limpeza/manutenção do condicionador de ar somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante

Excluído:

- Aquisição de peças e/ou material de qualquer natureza;
- Não estarão cobertas a desmontagem e problemas oriundos de reparos em peças no aparelho;
- Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item "Incluído".



LIMPEZA DE AR-CONDICIONADO

Limites:

- Valor de R\$180,00 (cento e oitenta reais) e 2 (duas) intervenções ao ano, sendo restrito a 1 (uma) a cada 6 (seis) meses, e executado mediante agendamento com a CENTRAL.

Serviço disponível mediante agendamento em horário comercial de segunda a sexta-feira.



REPAROS - LINHA BRANCA E MARROM



REPAROS NA LINHA BRANCA OU MARROM

Em casos de danos decorridos de **desgaste natural** de componente elétrico ou em **consequência de oscilação da tensão energética** na residência do associado, e os eletrodomésticos considerados como “linha branca” (*freezer, refrigerador, micro-ondas, máquina de lavar louças, máquina de lavar roupas, máquina de secar roupas, fogão, depuradores de ar/exaustor de ar e frigobar*) e os eletrodomésticos da “linha marrom” (*televisão, DVD, Blu-Ray, aparelho de som, home theater, videogames*) **ficarem impossibilitados de uso**, a CENTRAL de Atendimento enviará um profissional para restabelecimento do funcionamento normal do equipamento.

Requisitos para acionamento:

Eletrodoméstico da “linha branca” ou “linha marrom” não estar ligando.

Incluído:

- Deslocamento e mão de obra de profissional para providenciar o restabelecimento do funcionamento do equipamento.
- Estes serviços abrangem equipamentos nacionais com até 10 anos de fabricação

Excluído:

- Aquisição de peças e/ou material de qualquer natureza;
- Não estarão cobertas a desmontagem e problemas oriundos de reparos em peças no aparelho;
- Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.



REPAROS - LINHA BRANCA E MARROM

Limites:

- Valor de R\$160,00 (cento e sessenta reais) e 02 (duas) intervenções ao ano, sendo executado mediante agendamento com a CENTRAL.

Serviço disponível mediante agendamento em horário comercial de segunda e sexta-feira.



INSPEÇÃO E CHECK-UP LAR



INSPEÇÃO E CHECK-UP LAR

O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações, uma vez por ano, sem a necessidade de que aconteça um problema emergencial ou evento previsto para utilizar.

Incluído:

Deslocamento e mão de obra de profissional para providenciar:

1. Fixação de quadro: fixação em paredes de alvenaria até 02(duas) unidades. Não inclui materiais;
2. Fixação de prateleiras: fixação em paredes de alvenaria até 02(duas) unidades. Não inclui materiais;
3. Fixação de persianas: fixação em paredes de alvenaria, até 02(duas) unidades. Não inclui materiais;
4. Fixação de cortina/trilho de cortina: fixação em paredes de alvenaria, até 02(duas) unidades. Não inclui materiais;
5. Fixação de varal de teto: fixação em paredes de alvenaria, até 02(duas) unidades. Não inclui materiais;
6. Instalação/fixação de suportes de TVs e Micro-ondas: fixação em paredes de alvenaria, até 01(uma) unidade. Não inclui materiais;
7. Troca de lâmpadas: limitada à troca de até 03(três) unidades;
8. Instalação de tomadas, interruptores e extensões: envio de mão de obra para instalação de até 03(três) unidades no total, desde que a instalação elétrica seja compatível para executar a instalação. Instalação de luminárias, lustres e spots: envio de mão de obra para instalação elétrica seja compatível para executar a instalação, até 01(uma) unidade. Não inclui materiais;

INSPEÇÃO E CHECK-UP LAR

9. Fixação de prateleiras: fixação em paredes de alvenaria até 02(duas) unidades. Não inclui materiais;
10. Fixação de persianas: fixação em paredes de alvenaria, até 02(duas) unidades. Não inclui materiais;
11. Fixação de cortina/trilho de cortina: fixação em paredes de alvenaria, até 02(duas) unidades. Não inclui materiais;
12. Fixação de varal de teto: fixação em paredes de alvenaria, até 02(duas) unidades. Não inclui materiais;
13. Instalação/fixação de suportes de TVs e Micro-ondas: fixação em paredes de alvenaria, até 01(uma) unidade. Não inclui materiais;
14. Troca de lâmpadas: limitada à troca de até 03(três) unidades;
15. Instalação de tomadas, interruptores e extensões: envio de mão de obra para instalação de até 03(três) unidades no total, desde que a instalação elétrica seja compatível para executar a instalação;
16. Instalação de luminárias, lustres e spots: envio de mão de obra para instalação elétrica que seja compatível para executar a instalação, até 01(uma) unidade.

Excluído:

- Aquisição de peças e/ou material de qualquer natureza;
- Quaisquer outros custos e atividades não contemplados no item “Incluído”.

Limites:

- Valor de R\$150,00 (cento e cinquenta reais) e 01 (uma) intervenção ao ano, sendo executado mediante agendamento com a CENTRAL.

Serviço disponível mediante agendamento em horário comercial de segunda a sexta-feira.



EXCLUSÕES GERAIS



EXCLUSÕES GERAIS

- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- O desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas), limpeza de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água, conservação ou limpeza de caixa de gordura, fossa séptica e caixa de esgoto;
- A Assistência não se responsabilizará se houver rompimento da tubulação provocado pelo estado de deterioração da mesma;
- Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do associado;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- Fica excluído destes serviços o conserto tubulação de caixa d'água e reparo de descargas em geral;
- Tubulações de esgoto superiores a 12 metros;
- Reparos em pressurizadores;



EXCLUSÕES GERAIS

- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da prestadora ou ainda acionados diretamente pelo interessado/usuário sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime, etc.);
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc) que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria;
- Equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.);
- Equipamentos de detecção eletrônica;
- Falta de conservação dos encanamentos bem como da caixa de gordura (*avarias prévias*);
- Serviço de desobstrução ou desentupimento dos ramais hidráulicos ligados à caixa;
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos;
- Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais;
- Limpeza da caixa de gordura ou fossa séptica, em caso de atendimento encanador emergencial;
- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua ou com mais de 06 (seis) metros de altura, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereçam risco de acidente ao prestador;
- Caso seja necessária a quebra da alvenaria ou gesso para estancar o vazamento, a Assistência e o profissional enviado ao local não se responsabilizarão sob nenhuma hipótese pela recomposição da mesma, bem como pelo assentamento de azulejos, ladrilhos ou qualquer tipo de revestimento;



EXCLUSÕES GERAIS

- Não estão cobertos reparos em tubulações de metal, reparos provenientes da deterioração e/ou tubulações de gás; limpeza, troca ou reparo caixas d'água;
- Reparos em banheira de hidromassagem ou similar e suas tubulações;
- Reparos em tubulações ou equipamentos pertencentes a piscinas;
- Reparos em aquecedores de água elétricos, a gás e/ ou solares e suas tubulações;
- Reparos em colunas de edifício de águas frias, quentes, pluviais ou de esgoto;
- Reparo que venha exigir a interrupção do fornecimento comum de água a condôminos ou a outros imóveis;
- Diagnóstico de vazamento que não tenha causa aparente;
- Ficam excluídos dos serviços os reparos em portões elétricos, luminosos, front-light, back-light, alarmes, fechaduras, interfonos, porteiros eletrônicos ou circuitos internos de segurança, elevadores, bombas d'água e antenas ou cabos de televisão/TV por assinatura;
- Reparos em aquecedores centrais do tipo elétricos, a gás e/ou solares e suas instalações;
- Reparo de danos localizados fora do terreno ou área não pertencente ao imóvel;
- Reparos de todos e quaisquer danos ocasionados direta ou indiretamente pela queda de raio;
- Colocação de extensões, de substituição total ou parcial da ação condutora, bem como conversão de voltagem entre tomadas ou qualquer reparo ou substituição por fins de estética.