Impacta
Negócios

CASA

APARTAMENTO

ASSISTÊNCIA 24 HORAS

Impacta Negócios

RESIDENCIAL PARA SUA CASA OU APARTAMENTO

Exceto veraneio e comercial

SERVIÇOS – PLANO

Impacta Negócios

Casa e Apartamento

1) ENCANADOR
2) CHAVEIRO
3) ELETRICISTA
4) VIDRACEIRO
5) TROCA DE RESISTÊNCIA DE CHUVEIRO
6) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS
7) LIMPEZA
8) SEGURANÇA E VIGILÂNCIA
9) FIXAÇÃO DE ANTENA
10) DESENTUPIMENTO

Exceto veraneio e comercial

SERVIÇOS - PLANO

GOLD

Impacta Negócios

Casa e Apartamento

1) ENCANADOR
2) CHAVEIRO
3) ELETRICISTA
4) VIDRACEIRO
5) TROCA DE RESISTÊNCIA DE CHUVEIRO
6) COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS
7) LIMPEZA
8) SEGURANÇA E VIGILÂNCIA
9) FIXAÇÃO DE ANTENA
10) DESENTUPIMENTO
11) CONSERTO DE FOGÃO E MICRO ONDAS
12) CONSERTO DE GELADEIRA E FREEZER
13) CONSERTO DE LAVA ROUPA E SECADORA
14) APARELHOS ELÉTRICOS E ELETRÔNICOS: TV, SOM, DVD, HOME THEATER E SEMELHANTES

Exceto veraneio e comercial

TERMOS

PERÍODO DE VIGÊNCIA: Mínimo de 12 meses

LIMITAÇÃO: 2 eventos de cada serviço durante a vigência do certificado (12 meses)

DOMICÍLIO: entende-se por domicilio permanente o designado no certificado

USUÁRIO: O usuário terá garantido o atendimento 24 horas na sua Casa ou Apartamento localizadas dentro do Território Brasileiro, desde que residam em caráter permanente.

ATENDIMENTO: Este programa tem por objetivo prestar serviços de assistência emergencial, as residências através do sistema de telefone TOLL FREE de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800, durante 24 horas por dia, inclusive feriados e finais de semana, durante 365 dias ao ano, disponibilizando profissionais para reparos emergenciais às casas e apartamentos, em situações de acontecimentos súbitos e imprevistos, proporcionando conforto e tranquilidade sempre com rígido controle e qualidade.

CENTRAL DE ASSISTÊNCIA: Sempre que possível, buscará solucionar o problema do usuário, enviando equipes de profissionais para o reparo emergencial, disponibilizando equipamentos e outros serviços. Para isso, conta com profissionais criteriosamente selecionados, visando proporcionar o melhor atendimento.

ENVIO DE PROFISSIONAL: Quando ocorrer um evento na residência do usuário, a Central de Assistência enviará um profissional para reparo emergencial ou contenção do problema (pedreiro, encanadores, eletricista, vidraceiro, chaveiro, Gesseiro, pintores, jardineiro e etc.).

REGULAMENTOS

VIGÊNCIA: A vigência dos serviços indicados neste regulamento terá a duração mínima de 12 meses a contar da data de inicio de vigência do certificado de Assistência 24 Horas, e **terá renovação automática salvo prévio aviso de 60 dias após o vencimento do contrato**

ÂMBITO TERRITORIAL: Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil com as limitações indicadas em cada serviço.

CARÊNCIA: A utilização dos serviços de assistência previstos neste regulamento, se dará exclusivamente durante a vigência constante no certificado e seu inicio para utilização dos serviços considera a carência de 3 (três) dias a contar da data de contratação do plano de assistência pelo usuário e o efetivo pagamento.

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Somente será prestado serviço para clientes que não possuam débito.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: A utilização dos serviços de assistência previstos neste regulamento está limitada a 2 (dois) eventos durante a vigência do certificado de assistência conforme o serviço prestado.

CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS: Todo e qualquer serviço somente será disponibilizado após o contato com a Assistência 24 Horas que informará sobre as características e condições do serviço acionado.

SERVIÇOS

SERVIÇOS: Os serviços previstos neste item serão prestados de acordo com a solicitação previa do usuário adimplente respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, o âmbito territorial de cada serviço, a franquia e demais limites aqui definidos.

O Usuário será responsável pelos pagamentos, diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste regulamento para cada serviço coberto.

O serviço de Assistência 24 Horas consiste na prestação do serviço motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços contratados diretamente pelo usuário.

COBERTURA NACIONAL:

ENCANADOR

Impacta Negócios

EVENTO GERADOR: Vazamento súbito ocorrido nas tubulações de água de distribuição ou esgoto. Não serão considerados casos decorrentes de chuvas fortes, alagamentos e inundações.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Se, devido a evento súbito de vazamentos de tubulações, sifões, rabichos, torneiras e válvulas o imóvel assistido for alagado ou correr o risco de sê-lo a Central de Atendimento enviará até o local um técnico em serviço de hidráulica para estancar o vazamento. O envio do técnico, cobre exclusivamente a mão de obra do profissional, não respondendo a Prestadora de assistência, em nenhuma hipótese, pelo custo do material e equipamentos necessários à realização dos serviços, nem pelos custos de desentupimento das tubulações, qualquer que seja a origem. Caso seja necessária a quebra da alvenaria ou gesso para estancar o vazamento, a Central de Atendimento 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, assim como pela integridade dos móveis fixos ou não, que tenham sido deslocados para permitir a execução do serviço.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano.

CHAVEIRO

Impacta Negócios

EVENTO GERADOR: Roubo ou furto qualificado na residência ou perda/extravio da chave da porta principal de acesso ou esquecimento da chave da porta principal no interior do imóvel ou quebra da fechadura.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: 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 assistido, ou quebra das mesmas na fechadura, será enviado um chaveiro para sua abertura. Estará coberta exclusivamente a mão de obra do profissional para abertura da porta e os custos de confecção de uma chave substituta, se necessário. Caso ocorram danos à fechadura da porta principal/portão de acesso decorrente de arrombamento, roubo ou furto, será enviado um profissional para os reparos emergenciais necessários, que permitam a utilização da porta danificada.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano/12 meses.

Observações: Entende-se como porta principal/portão de acesso à porta limítrofe entre o imóvel e o ambiente externo, cuja impossibilidade de fechamento torne o mesmo vulnerável.

Excluem-se: as trancas e dispositivo eletros eletrônicos, troca de segredo e de miolo.
As portas de comunicação interna do imóvel assistido não estão cobertas por este serviço.

ELETRICISTA E VIDRACEIRO

ELETRICISTA:

EVENTO GERADOR: Danos Elétricos

DESCRIÇÃO DO SERVIÇOS: Se, devido a curto circuito, a rede elétrica de baixa tensão do imóvel assistido for danificada, a Central de Atendimento enviará até o local um técnico eletricista para providenciar o isolamento da parte danificada e religar, se possível, a energia. Este serviço cobre exclusivamente a mão de obra do profissional.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência 1 ano/12 meses.

VIDRACEIRO:

EVENTO GERADOR: Quebra de Vidro decorrente de causas externa ou interna.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS: Em caso de evento previsto que cause a quebra de vidros, tornando o imóvel vulnerável, será enviado profissional para troca dos vidros da residência assistida. Este serviço cobre exclusivamente a mão de obra do profissional.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano/12 meses.

DESENTUPIMENTO

EVENTO GERADOR: No caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos, vasos sanitários, desde que pertencentes e compreendidos no terreno ou área construída e privativa do imóvel assistido.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Envio de profissional para desentupimento. Estão excluídos o desentupimento de tubulações cerâmicas (manilhas), a limpeza de coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água.

Excluída a conservação ou limpeza de fossa séptica, caixa de gordura e caixa de esgoto. A Assistência 24 horas não se responsabilizará se houver rompimento da tubulação provocado pelo estado de deterioração da mesma.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano/12 meses.

CHUVEIRO ELÉTRICO

Impacta Negócios

TROCA DE RESISTÊNCIA DE CHUVEIRO ELÉTRICO:

EVENTO GERADOR: No caso de chuveiro elétrico interromper seu funcionamento devido à ruptura da resistência.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS: Será enviado profissional para a troca da peça. Estará coberta pela Central de Atendimento a mão de obra do profissional, correndo por conta do assistido a compra da peça necessária.

Se houver necessidade de troca do chuveiro, caso não haja mais a resistência disponível, o serviço também estará coberto, desde que haja condições para tal (sistema Elétrico e hidráulico, devidamente dimensionada, tubulação de água em boas condições), sendo que a compra do novo chuveiro deverá ser realizada pelo assistido.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano/12 meses.

LIMPEZA - ANTENA

LIMPEZA

EVENTO GERADOR: Incêndio, Explosão, Vento Forte ou Desmoronamento.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Se a residência, em razão da ocorrência de evento previsto, ficar inabitável devido à lama, fuligem e outros detritos, a Central de Atendimento enviará empresa especializada que providenciará a limpeza.

Importante: O serviço de limpeza só será fornecido após a emissão do laudo pericial, pela autoridade policial, com a causa do sinistro.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano/12meses.

FIXAÇÃO DE ANTENA

EVENTO GERADOR: Em razão de chuva ou vento forte, houver deslocamento da antena de televisão ou perigo iminente de sua queda.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Envio de profissional capaz de providenciar sua fixação. Está coberta pelo serviço a mão de obra do profissional, estando excluído o conserto da antena se a mesma estiver danificada, ou qualquer despesa com peças.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 12 meses.

SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

Impacta Negócios

EVENTO GERADOR: Incêndio, Explosão, Vento Forte, Quebra de Vidros (de janela ou porta), caso não haja grade metálica, outra janela ou porta interna ou externa que mantenha as condições de segurança do imóvel ou condições de reparo emergencial.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Um profissional de vigilância será enviado para o imóvel assistido em caso de ocorrência de evento previsto que a torne vulnerável a atos danosos por parte de terceiros, devido a danos em portas, janelas externas, muros ou paredes que não possam ser emergencialmente reparados.

Este serviço estará disponível até que o assistido adote as medidas necessárias que neutralizem a vulnerabilidade apresentada.

LIMITE: Máximo de 3 diárias por evento, limitados a 6 diárias durante a vigência de 1 ano/12 meses (Valor a consultar na prestadora de serviços)

TELHADOS

COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO

EVENTO GERADOR: Incêndio, Explosão, Roubo ou Furto Qualificado, Vento Forte ou Desmoronamento.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: No caso da ocorrência de evento previsto que venha a danificar o telhado do imóvel e sendo viável a sua cobertura provisória para a proteção do interior do imóvel e seu conteúdo, a Central de Atendimento providenciará a cobertura com lona, plástico ou outro material provisório adequado, sendo de responsabilidade do Assistido providenciar o conserto definitivo do telhado.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência
De 1 ano/12 meses.

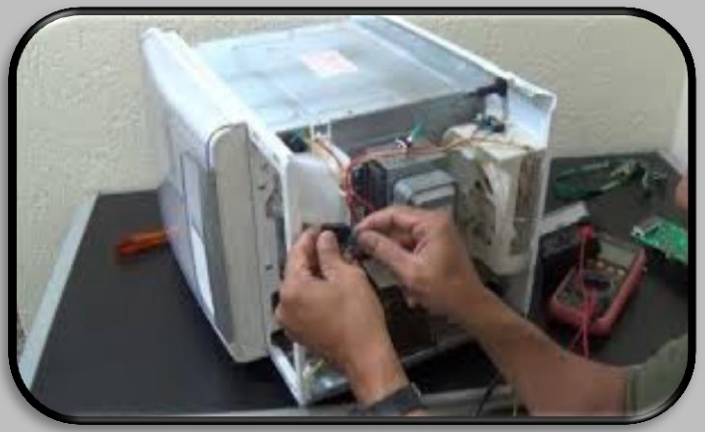
LINHA BRANCA

CONSERTO DE FOGÃO E MICRO ONDAS – SOMENTE PLANO GOLD

EVENTO GERADOR: Dano decorrido de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Envio da mão de obra para o reparo de fogão e micro ondas de uso doméstico. Estão, compreendidos como serviços cobertos as intervenções técnicas imprescindíveis ao reestabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que seu dano tenha decorrido conforme descrito no evento gerador. Peças correrão por conta do assistido.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano/12 meses.



LINHA BRANCA

CONSERTOS DE GELADEIRA E FREEZER – SOMENTE PLANO GOLD

EVENTO GERADOR: Danos decorridos de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Envio da mão de obra para o reparo de geladeira ou freezer de uso doméstico. Estão compreendidos como serviços cobertos as intervenções técnicas imprescindíveis ao restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que seus danos tenham decorrido de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico.

Peças correrão por conta do assistido.

LIMITE: 2 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano/12 meses.

LINHA BRANCA

CONSERTO DE MÁQUINA DE LAVAR E SECAR ROUPA – SOMENTE PLANO GOLD

EVENTO GERADOR: Danos decorridos de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Envio da mão de obra para o reparo de máquina de lavar e secar roupa de uso doméstico. Estão compreendidas como serviços cobertos as intervenções técnicas imprescindíveis ao restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que seu dano tenha decorrido conforme descrito no evento gerador. Peças correrão por conta do assistido.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano/12 meses, para cada aparelho especificado neste item.

LINHA BRANCA

APARELHOS ELÉTRICOS E ELETRÔNICOS COMO: TV, SOM/DVD, HOME THEATER E SEMELHANTES – SOMENTE PLANO GOLD

EVENTO GERADOR: Danos decorridos de desgaste natural de componentes elétrico, eletrônico ou mecânico.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Envio da mão de obra para reparo destes aparelhos relacionados neste item de uso domestico. Estão compreendidos como serviços cobertos as intervenções técnicas imprescindíveis ao restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que seus danos tenham decorrido de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico.

Peças de reposição, caso sejam utilizadas, serão por conta do assistido/usuário.

LIMITE: 02 (dois) acionamentos durante a vigência de 1 ano/12 meses, para cada aparelho especificado neste item.

SERVIÇOS

Impacta Negócios

COMUNICAÇÃO:

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o Usuário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, RG e CPF, endereço do imóvel assistido tanto para casa ou apartamento.

RESPONSABILIDADE

A Assistência 24 Horas não garante a operação ininterrupta isenta de erros de qualquer maquinas, softwares, produtos ou serviços, nem que a Assistência 24 Horas constatará ou corrigirá todos eventuais defeitos, porém observará os deveres de boa fé e o disposto nos termos deste contrato e da proposta

Quando ocorrer algum fato objeto de prestação dos serviços de assistência, o ASSOCIADO solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, documento e domicilio Assistido.

IMPORTANTE

Não será prestado serviços para comercio ou casa e apartamento de veraneio, o usuário terá garantido o atendimento 24 horas na sua Casa ou Apartamento localizadas dentro do Território Brasileiro, desde que residam em caráter permanente.

EXCLUSÕES

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS NESTE CONTRATO, NÃO SERÃO CONCEDIDAS AS PRESTAÇÕES SEGUINTES:

- Residência de veraneio ou que não possa ser caracterizada como habitual e permanente do usuário;
- Residências com parte utilizada para fins comerciais, seja pelo usuário ou por terceiros;
- Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo;
- Serviços não caracterizados como emergenciais;
- Fechaduras de portas e janelas internas e de guarda roupas;
- Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- Consertos definitivos em geral;
- Reparação de goteiras por causa de má impermeabilização;
- Reparo ou substituição de lâmpadas, interruptores, tomada, bomba elétrica ou chuveiro;
- Ruptura de vidro de porta ou janela que não comprometam a segurança da residência;
- Qualquer custo contraído diretamente pelo usuário;
- No caso de envio de profissional, a Central de Assistência suportará somente o custo da
- visita do profissional;
- Custos com materiais e conserto de qualquer espécie;
- Custo do vidro ou quaisquer outros materiais não serão de responsabilidade da Central;
- Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

EXCLUSÕES

Continuação:

EXCLUEM SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E SERVIÇOS, AS DERIVADAS DE:

Caso Fortuito ou Força Maior dentre eles:

a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.

b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.

c) os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.

d) 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.

Parágrafo Único **- Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão da Pessoa Usuária causadas por má fé.**

EXCLUSÕES

NÃO ESTARÃO COBERTOS:

Imóvel em construção; imóvel em zona rural; imóvel de veraneio; imóvel desapropriado por ato do poder público; imóvel construído fora do alinhamento permitido pela Prefeitura; Imóveis localizados em favelas e cortiços; imóveis com estrutura comprometida pela ação de insetos e/ou qualquer outro animal; imóvel notificado, condenado ou impedido de ser habitado; Imóvel tombado/preservado pelo Patrimônio Municipal, Estadual, Federal ou Mundial; Imóvel desabitado/desocupado; Imóveis utilizados como Museus ou para exposição de qualquer natureza; Imóveis que possuem construção de madeira; Imóveis residenciais localizados dentro do terreno de qualquer usina de geração ou distribuição de gás, tais como vilas operárias, casas de zeladores de usina e assemelhados; casa destinada a moradia de estudantes (República) e quaisquer serviços providenciados diretamente pelo usuário/assistido, sem prévia anuência da Assistência 24 Horas.

Parágrafo Único **- Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Usuário, causadas por má fé.**

CARTÃO DO USUÁRIO

Impacta Negócios

RESUMOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA 24 HORAS RESIDENCIAL

RESUMO DOS SERVIÇOS (S= SIM - N= NÃO)	PLANO	
	SILVER	GOLD
ENCANADOR	S	S
CHAVEIRO	S	S
ELETRICISTA	S	S
VIDRACEIRO	S	S
TROCA DE RESISTÊNCIA DE CHUVEIRO	S	S
COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS	S	S
LIMPEZA	S	S
SEGURANÇA E VIGILÂNCIA	S	S
FIXAÇÃO DE ANTENA	S	S
DESENTUPIMENTO	S	S
CONSERTO DE FOGÃO E MICRO ONDAS	N	S
CONSERTO DE GELADEIRA E FREEZER	N	S
CONSERTO DE LAVA ROUPA E SECADORA	N	S
TV CONVENCIONAL, PLASMA E LED	N	S
SOM, CD E DVD	N	S
HOME THEATER E SEMELHANTES	N	S

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Não serão prestados serviços nas seguintes hipóteses:

a) **Falta ou atraso do pagamento mensal;**

b) **Se o usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste regulamento;**

c) **Se o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.**

d) **O contrato mínimo da prestação de serviços é de 12 (doze) meses será renovado por períodos iguais e sucessivos salvo denuncia por escrito com antecedência de 60 dias após o termino do contrato.**

e) **O cancelamento da Prestação de Serviços não exime o pagamento do contrato firmado de 12 meses.**

CANCELAMENTO

PEDIDO DE CANCELAMENTO DO CERTIFICADO DE ASSITÊNCIA 24 HORAS:

O plano de assistência poderá ser cancelado pelo Usuário em até 7 (sete) dias da data da contratação, desde que não tenha utilizado o serviço, pelo mesmo meio que contratou.

Após este prazo, o contrato está em pleno vigor devendo arcar com todas as parcelas pendentes até o termino do contrato de 12 (doze) meses, ficando com o serviço a disposição em relação ao período de vigência previsto.

O contrato terá a duração mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de sua contratação ou do pagamento do primeiro boleto ou pagamento por cartão de crédito ou qualquer outro documento, inclusive e-mail, que comprove a contratação dos serviços.

A multa pela quebra contratual antes do período de 12 (doze) meses será o equivalente a: o número de meses faltantes multiplicado pelo valor da mensalidade vigente no mês do pedido da rescisão.

O Contratante declara e aceita, que a multa pela quebra antecipada é devida, em razão do alto investimento para a feitura dos serviços, tais como a contratações, telefonia móvel, data center, dentre outras funcionalidades disponíveis ao Contratante.

O contrato de prestação de serviços será renovado por períodos iguais e sucessivos salvo denuncia por escrito com antecedência de 60 dias após o termino do contrato.

Impacta Negócios

11 - 4858-4888

www.impactanegocios.com.br

contato@impactanegocios.com.br