

Assistência Residencial Premium

40000046058 | HEC SOLUTION RESIDENCIAL PREMIUM



SERVIÇO	EVENTOS	LIMITES	ÂMBITO
Chaveiro	Perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, instalação de fechadura.	R\$ 300,00 por evento. 02 intervenções por período de vigência.	Brasil
Eletricista	Falta de energia por problemas elétricos.	R\$ 200,00 por evento. 02 intervenções por período de vigência.	Brasil
Encanador	Vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como: torneiras, chuveiros, válvulas de descarga, vaso sanitário, tanques e registro.	R\$ 200,00 por evento. 02 intervenções por período de vigência.	Brasil
Vidraceiro	Quebra de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas.	R\$ 200,00 por evento. 02 intervenções por período de vigência.	Brasil em cidades acima de 300 mil habitantes.
Serviços gerais O cliente poderá acionar os seguintes serviços: - Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças - Instalação de Trinco Pega-Ladrão - Mudanças de Móveis entre Cômodos - Instalação de Olho Mágico - Fixação de Antenas - Troca de Vidros - Instalação de Tomadas Externas - Troca de Fiação Comprometida ou Instalação de Fiação - Fixação de Quadros, Prateleiras, Persianas e Varal de Teto - Instalação e/ou Substituição de Luminárias - Instalação de Chuveiro - Instalação ou Troca de Assento de Vaso Sanitário - Instalação de Acessórios para Banheiro - Instalação de Fita Antiderrapante em Banheiros - Fixação de Objetos para Adaptação de Necessidades Especiais - Instalação de Suporte para TV - Instalação de Suporte para Micro-ondas - Instalação de Linha Branca e Marrom - Instalação de Filtro/Purificador de Água		LIMITE Até R\$ 300,00 de mão de obra. Até 2 (duas) utilizações por vigência. ÂMBITO Brasil em cidades acima de 300 mil habitantes.	
Limpeza de Caixa d'água Desde que solicitado pelo usuário, enviaremos o profissional para a limpeza.		02 intervenções por período de vigência. Até 02 (duas) caixas d'água com até 2.000 (dois mil) litros, desde que estejam interligadas. Serviço disponível somente em cidades brasileiras com população superior a 200.000 habitantes.	

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Entende-se por Assistência Residencial os serviços abaixo descritos que visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a algumas ocorrências que ocasionam danos a bens residenciais.

ITEM 1 - DEFINIÇÕES**a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:**

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.

b) CARÊNCIA: É o período durante o qual o (a) Usuário (a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.

c) DEPENDENTE (do titular do Regulamento de Assistência):

Seu cônjuge; seu Companheiro (a), com comprovação de união estável, sem eventual concorrência com o cônjuge, salvo por decisão judicial; seus filhos solteiros e enteados, com até 21 anos ou, se estudantes universitários, até 24 anos; seus filhos inválidos, assim considerados aqueles elegíveis para efeito da declaração de Imposto de Renda; filhos inválidos de qualquer idade; e menores sob guarda (comprovada pelo Poder Judiciário) e que residam na Residência Assistida.

d) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:

O presente documento que discrimina os serviços de Assistência Residencial, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

e) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:

Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.

f) USUÁRIO:

Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência e seus Dependentes, desde que tenham Residência Assistida no Brasil.

ITEM 2 - VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 - FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere aos serviços previstos neste Regulamento de Assistência, não haverá qualquer franquia quilométrica.

ITEM 4 - ÂMBITO TERRITORIAL

Os Usuários terão acesso aos serviços de Assistência Residencial em todo o território nacional, dentro dos seguintes limites:

Em todas as cidades para os serviços mencionados abaixo:

9.1 Chaveiro**9.2 Eletricista****9.3 Encanador**

Somente em cidades do território nacional com população acima de 300.000 (DUZENTOS mil) habitantes:

9.4 Vidraceiro**10.1 Serviços gerais**

Somente em cidades do território nacional com população acima de 200.000 (DUZENTOS mil) habitantes:

9.7 Limpeza de Caixa d'água

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas as condições e exclusões deste Regulamento de Assistência.

ITEM 5 - CARÊNCIA

O período de carência para a utilização dos serviços de assistência previstos neste Regulamento será de 5 (cinco) dias úteis da data de inclusão do (a) Usuário (a) no serviço.

ITEM 6 - ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

Quando a contratação do presente Regulamento ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, o (a) Usuário (a) terá direito ao arrependimento da contratação dos serviços de assistência previstos neste instrumento, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data da contratação, desde que os serviços não tenham sido utilizados.

Concretizado o arrependimento no prazo legal, o valor pago será devolvido em sua integralidade pelo mesmo meio utilizado para a contratação.

Após o prazo de 7 (sete) dias previsto acima, o (a) Usuário (a) poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer momento, desde que qualquer dos serviços não tenham sido utilizados, sob pena de multa contratual, proporcional ao restante do prazo

para término da vigência, sendo que o valor da multa será abatido do valor residual a ser devolvido

A HEC Solutions reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

I. Caso a HEC Solutions constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;

II. Caso a HEC Solutions constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);

III. Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

ITEM 7 - REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela HEC Solutions após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados na presença do responsável da Residência Assistida que deverá acompanhar todas as etapas do atendimento.

Na hipótese de o Usuário e/ou seu Dependente não se encontrar no local previamente agendado ou não estiver com todo o material e peças necessárias para a realização dos serviços, conforme orientação prévia do Canal de Atendimento de Assistência, o comparecimento do profissional encaminhado pelo Canal de Atendimento de Assistência será considerado como serviço executado.

Assistência Residencial Premium

A compra dos materiais necessários para a execução dos serviços previstos neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento dos serviços, deverá ser efetivada pelo Usuário e/ou seu Dependente no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data da primeira visita do profissional indicado pelo Canal de Atendimento de Assistência, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A HEC SOLUTIONS INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

ITEM 8 - CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através dos telefones mencionados abaixo, fazendo a sua identificação e informando o nome completo do (a) Usuário (a), informando o número de inscrição do seu CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

Canal de Atendimento de Assistência
0800 544 4843

ITEM 9 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL

9.1 CHAVEIRO

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, instalação de fechaduras o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para a abertura das respectivas portas

Assistência Residencial Premium

e portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

Nota: Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale). Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONCERTO DE FECHADURA E/OU
 - TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;**
 - b) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;
 - c) FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS
- NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

9.2 ELETRICISTA

Na ocorrência de falta de energia em qualquer dependência da Residência Assistida, o **Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional** para as providências necessárias, para o restabelecimento da energia, desde tecnicamente possível.

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Nota2: Somente serão realizados atendimentos com altura até 7m (sete) metros entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

9.3 ENCANADOR

Assistência Residencial Premium

Na ocorrência de vazamento em tubulações ou em dispositivos hidráulicos, tais como, torneiras, chuveiros, válvulas de descarga vaso sanitário, tanques e registro, , vasos sanitários e tanques , desde que não haja necessidade da utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica de vazamentos, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará, desde que solicitado, um profissional para as providências necessárias de contenção do ocorrido.

Nota: Está incluso o serviço de mão de obra para contenção ou reparos na Residência Assistida. Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento e prestação dos serviços: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

a) TUBULAÇÕES DE ESGOTO E CAIXAS DE GORDURA QUE VENHAM

ACARRETER ALAGAMENTO NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;

b) INUNDAÇÃO, ENCHENTES OU EVENTOS DA NATUREZA;

c) SERVIÇOS DE ACABAMENTO COMO PINTURA, COLOCAÇÃO DE PISO E REVESTIMENTOS, ETC;

d) ALVENARIA / REFORMAS ONDE FOR REALIZADO O REPARO OU QUEBRAS

PARA LOCALIZAR O VAZAMENTO.

9.4 VIDRACEIRO

Na ocorrência de ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas externas da Residência Assistida, o Canal de Atendimento de Assistência enviará um profissional, desde que solicitado, para reposição imediata ou reparo emergencial, que consiste no fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura, desde que o Usuário disponha dos materiais alternativos tais como: madeira, plástico e tapume.

Nota: Caso não seja possível o reparo emergencial das portas e janelas danificadas e a Residência Assistida esteja vulnerável, o Canal de Atendimento de Assistência disponibilizará o serviço de Vigia quando contratado.

Limite: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento da Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de Prestação dos Serviços: O Serviço será prestado de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h.

Assistência Residencial Premium

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- a) REALIZAÇÃO DE REPAROS DE QUALQUER TIPO DE VIDRO QUE SOFRA UMA **RUPTURA E QUE FAÇA PARTE DO IMÓVEL, MAS QUE NÃO COMPROMETA A SEGURANÇA DO IMÓVEL;**
- b) REPARO EM VIDRO QUE NÃO FAÇA PARTE DE FECHAMENTO DE ÁREAS **COMUNS EXTERNAS DA RESIDÊNCIA ASSISTIDA;**
- c) FORNECIMENTO DE QUALQUER TIPO DE MATERIAL PARA O REPARO EMERGENCIAL.

9.7. LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência encaminhará o profissional para a limpeza de até 02 (duas) caixa d'água com até 2.000 (dois mil) litros desde que estejam interligadas.

Nota 1: Para a utilização do serviço de limpeza de caixa d'água, na data e horário do atendimento, a caixa d'água deve conter apenas 1/3 da água para a realização da limpeza das laterais e fundos.

Nota 2: Para a realização de serviços em locais acima de 7 (sete) metros serão avaliados os acessos e as condições técnicas e de segurança ao profissional.

Limite de utilização: 2 Intervenções

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Coletores de água;
- b) Serviços em locais de difícil acesso onde tenham que realizar a retirada de telhões de fibro-amianto / fibramento, telhas tipo cerâmica, ripas e madeiramento;
- c) Desentupimento do cano vertical;
- d) Utilização de qualquer tipo de equipamento de detecção eletrônica. Horário de

ITEM 10 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MANUTENÇÃO

10.1 SERVIÇOS GERAIS

Quando solicitado pelo Usuário, o Canal de Atendimento de Assistência enviará um profissional para realizar a:

- Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças
- Instalação de Trinco Pega-Ladrão
- Mudanças de Móveis entre Cômodos
- Instalação de Olho Mágico
- Fixação de Antenas

Serviço exclusivo para Casas:

- Troca de Vidros
- Instalação de Tomadas Externas

- Troca de Fiação Comprometida ou Instalação de Fiação
- Fixação de Quadros, Prateleiras, Persianas e Varal de Teto
- Instalação e/ou Substituição de Luminárias
- Instalação de Chuveiro
- Instalação ou Troca de Assento de Vaso Sanitário
- Instalação de Acessórios para Banheiro
- Instalação de Fita Antiderrapante em Banheiros
- Fixação de Objetos para Adaptação de Necessidades Especiais
- Instalação de Suporte para TV
- Instalação de Suporte para Microondas
- Instalação de Linha Branca e Marrom
- Instalação de Filtro/Purificador de Água

Importante: Os custos de peças e qualquer tipo de material serão de responsabilidade do Usuário.

Nota 1: Somente serão realizados atendimentos com altura até 7 (sete) metros entre o piso e local onde será realizado o serviço.

Nota 2: A indicação do local de instalação das peças será de responsabilidade exclusiva do Usuário. Por este motivo é de extrema importância o Usuário, antes de solicitar o serviço, analisar o projeto de instalação e a planta da residência.

Nota 3: O usuário deverá possuir todos os equipamentos necessários para instalação na data do atendimento.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais), de mão de obra, por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções, durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento da Assistência todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Horário de Prestação dos Serviços: De segunda à sexta-feira, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas e aos sábados, das 09h às 13h, exceto feriados.

ITEM 11 - HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE

ASSISTÊNCIAS

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ PARTICULARIZADAS, ESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA NÃO PREVÊ:

a) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER SERVIÇOS

PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELOS USUÁRIOS OU SEU DEPENDENTE;

b) O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA;

c) A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR

PARTE DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);

d) SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO OU SEU

DEPENDENTE, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA HEC SOLUTIONS;

- e) DESPESAS COM PEÇAS DE REPOSIÇÃO OU PARA REPAROS;
- f) EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS POR DOLO DO USUÁRIO OU SEU DEPENDENTE;
- g) SERVIÇOS EM LOCAIS ALTOS, ÍNGRIMES, ESCORREGADIOS OU, QUE, POR **CONTA DE SUA EXECUÇÃO, OFEREÇA RISCOS DE ACIDENTE AO PRESTADOR**
- h) SERVIÇOS EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA HEC SOLUTIONS.
- i) QUAISQUER QUEBRAS E DANOS EM BEM(NS) DO USUÁRIO, EXCETO SE O **DANO FOR CAUSADO PELO PRESTADOR DE SERVIÇO.**

Outrossim, a HEC Solutions está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, **GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE **SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA **TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

IV. 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, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**