

ASSISTÊNCIA

**24 HORAS**



**RESIDENCIAL**

**HORUS**  
MONITORAMENTO

# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

A Assistência Residencial oferece amplo atendimento, com 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 evento; valor máximo do serviço; número limite de acionamento de um serviço de Assistência por um mesmo usuário no período de 12 (doze) meses.

## ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Para solicitar os serviços, basta acionar a **Central Assistência 24h** pelos telefones **0800 940 2121** e/ou **0800 940 2122** informando o ocorrido, o nome completo, CPF e/ou placa cadastrada vinculada ao usuário do serviço.

Todos os serviços possuem período de carência de 30 (trinta) dias para uso.

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

Importante: a disponibilidade do atendimento varia de acordo com a infraestrutura da região, horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

## REEMBOLSO DOS SERVIÇOS

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 Assistência 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 (LMI), mediante apresentação de comprovante/nota fiscal.

A solicitação de reembolso deve ser realizada mediante envio de e-mail para o endereço eletrônico [reembolso@careassistencia.com.br](mailto:reembolso@careassistencia.com.br).

## TIPOS DE COBERTURA

**Existem dois tipos de cobertura:** a básica e a completa.

## SERVIÇOS PARA COBERTURA BÁSICA E COMPLETA



### CHAVEIRO EMERGENCIAL

**Evento:** casos de roubo ou furto qualificado da residência do usuário; perda/extravio da chave da porta principal de acesso; esquecimento da chave da porta principal no interior do imóvel; ou quebra da fechadura, que impossibilitem o acesso à residência.

**Descrição do serviço:** envio de chaveiro para abertura da porta principal de acesso à residência de fechadura simples ou tetra.

Em caso de perda ou quebra das chaves originais (desde que o usuário não possua cópias reservas) e o usuário não puder entrar na residência, será realizada a confecção de 01 (uma) nova chave (simples), conforme evento ocorrido.

Em caso de dano na fechadura, será feito paliativo para que o cliente possa realizar a substituição definitiva da fechadura de forma particular.

Limites: R\$ 150 para evento previsto ou emergencial com até 3 (três) intervenções ao ano.

**Condições:**

- 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;
- excluem-se deste serviço os dispositivos eletroeletrônicos e as portas/portões não pertencentes ao imóvel coberto, como de vilas, condomínios etc.;
- as portas de comunicação interna do imóvel não estão cobertas por este serviço (portas de acesso aos cômodos internos);
- não está coberta por este serviço a aquisição de peças de qualquer natureza, bem como o reparo de eventuais danos causados a porta/portão, aos seus componentes e à estrutura da porta (alisares, paredes, etc.) necessários para a realização dos serviços;
- não inclui troca de segredo de fechaduras, instalação de tetra chave ou fechadura;
- serviço disponível 24 horas.**



### ELETRICISTA EMERGENCIAL

**Evento:** em caso de curto circuito, descargas elétricas, raios ou falta de energia em função de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves fracas, e a residência do usuário ficar com o funcionamento elétrico comprometido, será enviado profissional para realizar o reestabelecimento da energia básica.

**Descrição do serviço:** envio de mão de obra para realizar reparos necessários para o reestabelecimento da energia elétrica básica da residência ou para solucionar problemas elétricos como troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) ou troca de chuveiros elétricos (não blindados). Este serviço não contempla a passagem de fiação ou cujos condutores estejam obstruídos. A troca de chuveiro ou resistência está limitada a 1 (uma) unidade por evento. Serviço disponível 24 horas.

Limites: R\$ 120 para evento previsto ou emergencial com até três intervenções ao ano.



## ENCANADOR EMERGENCIAL

**Evento:** ocorrência em que há risco de alagamento decorrente de vazamento aparente em tubulações de 1 a 4 polegadas ou em dispositivos hidráulicos como torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro.

**Descrição do serviço:** envio de profissional para efetivar o estancamento de vazamentos em tubulações aparentes ou solucionar problemas que possam acarretar em risco de alagamento na residência, conforme evento ocorrido. Este serviço não contempla caça vazamento.

**Limites:** R\$ 120 para evento previsto ou emergencial com até 3 (três) intervenções ao ano.



## VIDRACEIRO

**Evento:** em caso de quebra de vidro em geral (não blindado), decorrente de causa externa ou interna, que torne o imóvel vulnerável, será enviado um profissional para troca do mesmo.

**Descrição:** envio de mão de obra para troca de vidros de portas ou janelas externas, cuja falta de intervenção torne o imóvel vulnerável.

Caso não haja possibilidade de troca imediata ou o valor do reparo seja superior ao coberto por este serviço, será disponibilizada uma proteção provisória (tapume) para que o usuário possa providenciar o reparo definitivo por meios próprios.

**Limites:** R\$150,00 para evento previsto ou emergencial, sendo a aquisição do vidro de responsabilidade do usuário. O evento contempla até 3 (três) intervenções ao ano, e o tamanho do vidro e da cobertura provisória não poderá ultrapassar a medida de 1,20 m<sup>2</sup>.

## SERVIÇOS COBERTURA COMPLETA



## DESENTUPIMENTO

Este serviço contempla o desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários, caixas de gordura e tanques, até 5 metros, desde que pertencentes e localizados no terreno ou áreas construídas do imóvel.

Este serviço não contempla o uso de equipamentos de detecção eletrônicos ou de limpeza, como o roto-rooter e outros maquinários.

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

**Limites:** R\$180,00 para evento previsto ou emergencial com até 3 (três) intervenções ao ano.



## LIMPEZA DE AR-CONDICIONADO

Este serviço contempla o envio de prestador especializado para limpeza da serpentina, turbina e bandeja do condensado, para manter filtros e o equipamento de ar-condicionado de acordo com as normas do fabricante.

O serviço será realizado desde que a unidade seja interna (evaporador), instalada a uma altura de até 3 (três) metros, ou unidade externa (condensador), instalada a uma altura de até 4 (quatro) metros, para modelos Split e ar-condicionado de janela convencional, com potência de até 20.000 BTUs.

Não estarão cobertas a desmontagem e problemas oriundos de reparos em peças no aparelho. A limpeza/manutenção do condicionador de ar somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante.

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

**Limite:** R\$180,00, 2 (duas) intervenções ao ano, sendo executado mediante agendamento com a central.



## 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 usuário, 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, aparelhos de som, home theater, videogames) ficarem impossibilitados de uso, a Central de Atendimento arcará com a mão de obra de profissional para restabelecimento do funcionamento normal do equipamento.

Estes serviços abrangem equipamentos nacionais com até 10 anos de fabricação.

A Assistência não se responsabiliza pela compra de peças necessárias à execução dos serviços.

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

**Limite:** R\$160,00, 2 (duas) intervenções ao ano, sendo executado mediante agendamento com a central.



## 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.

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

Serviços realizados no CHECK UP:

1. **Fixação de quadro:** fixação em paredes de alvenaria de até 2 (duas) unidades (não inclui materiais);
2. **Fixação de prateleiras:** fixação em paredes de alvenaria de até 2 (duas) unidades (não

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

### Condições de realização

- a). Todos os serviços do Check-up Residencial estão condicionados à avaliação do prestador quanto ao risco de realização do serviço, podendo executá-lo ou não, desde que justifique por meio formal às partes;
- b). O serviço contempla até 3 (três) itens da relação descrita acima, o usuário poderá selecionar maior quantidade desde que arque com a diferença;
- c). Entende-se como risco de realização do serviço os riscos provenientes de problemas em quadros de energia, fiação, manuseio e transporte de equipamentos do usuário, paredes comprometidas e qualquer outro risco avaliado pelo prestador;
- d). Durante toda a execução do serviço é fundamental a presença do usuário ou pessoa indicada pelo mesmo no local para orientar o prestador de serviço quanto à ordem dos serviços a serem realizados;
- e). Este serviço não contempla caça vazamentos no imóvel;
- f). Se após o acionamento do Check-Up, quando da chegada do prestador de serviço, o usuário não estiver no local ou não estiver de posse de todo o material necessário para a realização do serviço, o mesmo será considerado realizado.
- g). **Limite:** R\$200,00, 1 (uma) intervenção ao ano, sendo executado mediante agendamento com a Central.

## EXCLUSÕES GERAIS

- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, 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 coletores e reservatórios de dejetos de sifões e ralos quando não interferirem na vazão normal da água, conservação ou limpeza de 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 usuário;

- 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 de tubulação de caixa d'água e reparo de descargas em geral;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da prestadora ou ainda acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- 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;
- Tubulações de esgoto superiores a 12 metros;
- 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 6 (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;
- Não estão cobertos reparos em tubulações de metal, reparos provenientes da deterioração e/ou corrosão das tubulações e o reparo por infiltrações de água a partir de pisos, lajes ou qualquer outra infiltração da estrutura predial; vazamentos em tubulações cerâmicas (manilhas); vazamentos em tubulações de gás; limpeza, troca ou reparo de 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, interfones, 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; reparos em pressurizadores; 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 fiação condutora, bem como conversão de voltagem entre tomadas ou qualquer reparo ou substituição por fins de estética.

## EXCLUSÃO DE REEMBOLSO

O usuário não terá direito, em qualquer hipótese, ao reembolso de gastos relativos à utilização de mão de obra contratada e/ou executada por terceiros, sem a devida anuência expressa da Assistência.



**ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL**  
**0800 940 2121 | 31 3370 0410**

**0800 940 3220**

Rua Horácio Rezende, 460  
Uberlândia/MG | CEP: 38.400.302

**[www.horusmonitoramento.com.br](http://www.horusmonitoramento.com.br)**