

Declaração de Confidencialidade.



Todas as informações descritas neste documento são de propriedade da RESOLVE+ e estão sendo providas em função do recebimento de uma solicitação de envio de proposta comercial.

As informações incluídas neste pacote, inclusive discussões preliminares e posteriores sobre o assunto não poderão ser divulgadas a terceiros, duplicadas ou usadas na sua totalidade ou parcialmente para propósitos que não estejam descritos anteriormente, bem como não poderão ser transmitidas ou de qualquer modo reveladas, no todo ou em parte, a quem quer que seja, como também não usadas em benefício próprio, para qualquer finalidade, sem previa autorização da RESOLVE+, ficando expressamente convencionado que a inobservância do contido nesta declaração, sujeitará a parte faltante, a responder por todos os prejuízos causados.

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL



DEFINIÇÕES

ABRANGÊNCIA

Todos os serviços são prestados em todo território nacional.

EVENTOS COBERTOS

Os benefícios da Assistência 24 Horas RESOLVE+ descritos a seguir são válidos nos casos de:

1. Evento previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus agregados, que provoquem danos materiais ao patrimônio e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- a. Roubo ou furto de bens (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento);
- b. Incêndio, raio e explosão;
- c. **Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);**
- d. **Desmoronamento;**
- e. **Vendaval, granizo e fumaça e demais fenômenos da natureza;**
- f. Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g. Impacto de veículos;
- h. Queda de aeronaves.

2. Evento emergencial: Um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais no imóvel, independentemente da ocorrência de evento previsto, que exige um atendimento imediato para evitar a seriedade dos danos ou diminuir suas consequências, em caráter exclusivamente reparatório, com serviços para as seguintes situações:

- a. **Problemas hidráulicos:** Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de uma a quatro polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência.
- b. **Problemas elétricos:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facha, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto circuito ou interrupção de energia na residência.
- c. **Chaveiro:** Perda, Quebra da chave na fechadura, roubo ou furto das chaves de portas de acesso ao imóvel.
- d. **Quebra de vidros:** Evento súbito, imprevisível, não intencional por parte do usuário, que resulte na quebra de vidros de portas e janelas externas, deixando o acesso ao imóvel vulnerável.

3. Fato gerador: Sob complemento as definições supracitadas, quais sejam, "evento previsto" e "evento emergencial", para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o cliente, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Exemplo: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpadas, tomadas entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário. Caso seja um problema isolado sem ligação com o "fato gerador", exemplo: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o cliente disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência.

LIMITE MÁXIMO DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS

O limite de atendimento e de 03 (três) utilizações ao ano.

TIPO DE IMÓVEIS

Residências ou apartamentos, seja de uso habitual, desde que estejam devidamente especificadas no contrato.

USUÁRIOS

Pessoas físicas ou jurídicas definidas como usuário e/ou beneficiário na especificação do contrato.

SERVIÇOS

CHAVEIRO

Para evento previsto (arrombamento, roubo ou furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, enviaremos um 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 usuário à residência, enviaremos um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura. 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 execução do serviço;
- Serviço disponível para portas e portões externos de acesso à residência;
- Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso estejam presas em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento;
- O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário, bem como, as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;

Horário de atendimento: 24 horas.

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 usuário. Para essa situação enviaremos um 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 horas providenciará o envio de um profissional para serviço de encanador. O cliente deverá solicitar o serviço através da

central de atendimento, disponível 24 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 usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;
- Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em 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 litros, exclusivamente residenciais;
- A responsabilidade pela remoção ou transporte de dejetos e resíduos são exclusivamente do usuário 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: Horário Comercial

ELETRICISTA

Para resolução emergencial de danos na parte elétrica da residência cadastrada, A Assistência 24 horas providenciará o serviço de eletricitista. O cliente deverá solicitar o serviço pela Central de Atendimento RESOLVE+, disponível 24 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).

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 RESOLVE+;
- Em caso de dolo, culpa grave, fraude ou tentativa de fraude por parte do cliente;
- O serviço de eletricitista para residência não cobre os danos por queda de raio;

- O serviço de encanador para residência não cobre tubulação de cobre, de ferro, esgoto e caixas de gordura;
- Os serviços para residência só serão prestados em cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes;
- O serviço de chaveiro para residência não será efetuado para troca de segredo de portas, fechadura tetra ou eletrônica em casos de perda, quebra, roubo ou furto das chaves;

LINHA BRANCA

CONCERTO DE FOGÃO E MICRO ONDAS

Evento gerador: Dano decorrido de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico.

Descrição: 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 restabelecimento do funcionamento normal do equipamento, desde que seu dano tenha decorrido conforme descrito no evento gerador. Peças correrão por conta do assistido.

CONCERTOS DE GELADEIRA E FREEZER

Evento gerador: Danos decorridos de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico.

Descrição: 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.

CONCERTO DE MÁQUINA DE LAVAR E SECAR ROUPA

Evento gerador: Danos decorridos de desgaste natural de componente elétrico, eletrônico ou mecânico.

Descrição: 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.

APARELHOS ELÉTRICOS E ELETRÔNICOS

Equipamentos cobertos: Televisores, som, DVD, home theater e semelhantes.

Evento gerador: Danos decorridos de desgaste natural de componentes elétrico, eletrônico ou mecânico.

Descrição: Envio da mão de obra para reparo destes aparelhos relacionados neste item 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 de reposição, caso sejam utilizadas, serão por conta do assistido/usuário.

CHECK - UP LAR

Mão de obra especializada para inspeção domiciliar preventiva e se tecnicamente possível, realização de pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços itens:

- **Revisão de Instalação Elétrica:** mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- **Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores:** apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;
- **Verificação de Possíveis Vazamentos:** em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;

- **Instalação de olho mágico em porta de madeira:** mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- **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 janelas, portas ou portões no total;
- **Mudança de Móveis:** o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento (andar) para que o remanejamento possa ser realizado pelo profissional.
- **Serviços Gerais:** Fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos e penduradores), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades.
- **Limpeza de Ralos e Sifões:** mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões.
- **Rejuntamento:** rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades.
- **Inspeção de Telhas:** verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo "Germânicas").
- **Instalação de Ventilador de Teto:** mão de obra para instalação do ventilador de teto, incluindo a passagem de fiação elétrica. Limite de 02 aparelhos.
- **Instalação de Filtro de Água:** Apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica, encanamento/tubulação ou alvenaria. – 01 unidade;
- **Instalação de Chuveiro e Torneira Elétrica:** mão de obra para instalação de chuveiro ou torneira elétrica – 01 unidade;

Observação: A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:

- Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (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 assistência será encerrada. A Assistência 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 usuário não estiver no local ou não tiver em seu poder todo o material necessário para a realização dos serviços, conforme orientação prévia da Central, será de sua responsabilidade 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.

Horário de atendimento: Mediante agendamento na central de atendimento.

Limite: 2 utilizações/ano até R\$ 250,00 por evento 2 serviços por acionamento.

EXCLUSÕES GERAIS

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;

- c. Eventos Previstos e/ou Problemas Emergenciais decorrentes de acidentes radioativos ou atômicos;
- d. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- e. Despesas com gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- f. Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- g. Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- h. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- i. Eventos previstos e/ou emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;
- j. Despesas de qualquer natureza superiores aos limites definidos em cada serviço ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- k. Despesas com locação de andaime;
- l. 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;
- m. Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.

ASSISTÊNCIA ECOLÓGICA



DESCARTE ECOLÓGICO

ECOResolve24h disponibiliza o call center para contato do cliente; Agendamento com envio de foto de motorista e ajudante e disparo de SMS no dia da coleta; Retirada do item na residência do cliente; Destinação para Galpões ECOResolve24h; Estocagem dos itens; Triagem, desmontagem e separação; Logística para destinação do material triado para reciclagem; Envio da Certificação ecologicamente correta.

Território Nacional – até 5 (cinco) itens cobertos em 2 (duas) intervenções

CONSULTORIA AMBIENTAL

Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica; Informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros); Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual;

Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

Território Nacional - ilimitado

PROJETOS ECOEFICIENTES

Indicação de profissionais capacitados para desenvolvimento de captação de água da chuva, telhado verde, reaproveitamento de recursos naturais, entre outros.

Território Nacional - ilimitado

ELEGIBILIDADE: Serviço oferecido aos clientes adimplentes pelo período de vigência de 12 meses, podendo ser prorrogado.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: O Horário de atendimento telefônico aos segurados funcionará de segunda a sexta-feira das 09h00 às 21h00, sábado das 09h00 às 15h00. O horário de

atendimento para logística reversa é de segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00, sábado 09h00 até 14h00.