



Descritivo do Serviço

Assistência Residencial





O que é a Assistência Residencial

A Assistência Residencial da Vitale Assist é uma solução completa que oferece suporte emergencial para o seu lar, disponível a qualquer momento para garantir sua tranquilidade.

A cobertura proporciona atendimento rápido para imprevistos, incluindo serviços de chaveiro, encanador, eletricista, vidraceiro e também reparos em eletrodomésticos, solucionando desde vazamentos e curto-circuitos até quebras de vidros e problemas em fechaduras.

Exemplo Prático de Uso do Serviço

Situação:

Carlos identifica um vazamento em um cano aparente na sua cozinha, um problema coberto pela sua assistência residencial (Problemas Hidráulicos).

Passo a passo:

1. Acionamento por Telefone: Carlos liga para a central de atendimento e informa ao atendente sobre o vazamento.
2. O atendente confirma os dados de Carlos e a cobertura para o problema. Em seguida, abre um chamado e informa o prazo estimado para a chegada do encanador e o nome do profissional ou da empresa parceira que irá atendê-lo.
3. O encanador chega à residência, identifica a origem do vazamento e realiza o conserto.
4. Após a conclusão do serviço, o profissional apresenta uma ordem de serviço para Carlos assinar, confirmando que o reparo foi finalizado.

SUMÁRIO

04	—	Canais para Acionamento
04	—	Abrangência do Serviço
04	—	Chaveiro
04	—	Encanador
05	—	Eletricista
06	—	Vidraceiro
06	—	Linha Branca e Linha Marrom
07	—	Carência
07	—	Limite de Utilização
07	—	Dúvidas Frequentes

Canais para Acionamento

- Telefone: **0800 721 3858**

Abrangência do Serviço

Cobertura nacional: o serviço está disponível em todas as regiões do Brasil.

Chaveiro

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a empresa de assistência se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

Na hipótese de Problema Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves e em caso de travamento das chaves que impeça o fechamento ou abertura da porta da residência) que impeça o acesso ou a saída do usuário ou beneficiários à residência, a empresa de assistência se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura da porta.

Observações: Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;

Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;

Limite: 2 (duas) utilizações a cada 12 meses, limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Encanador

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - Vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

Na hipótese de Alagamento (conforme descrito nas definições), 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 a empresa de assistência enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

Encanador

Exclusões:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza;
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- Reparos definitivos;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);
- Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto etc.).

Limite: 2 (duas) utilizações a cada 12 meses, limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)

Eletricista

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Elétricos), nos casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de chuveiros ou resistências de chuveiros ou torneiras elétricas (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência. A empresa de assistência se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Obs.: Será fornecido o serviço até o limite abaixo informado com mão de obra.

Exclusões:

- Quebra de parede, teto ou piso;
- Troca ou Instalação de fiação;
- Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;
- Despesas com material;
- Locação de andaime;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.

Limite: 2 (duas) utilizações a cada 12 meses, limitado à R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)

Vidraceiro

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a Vitale Assist se encarregará do envio de um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos, arcando com o custo de mão de obra e o material básico de reposição necessário. O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura). A Vitale Assist não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. A escolha do material básico a ser utilizado fica a critério da Vitale Assist, cuja premissa é a resolução do problema em caráter emergencial, visando o não agravamento da situação. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro nos termos acima mencionados, a Vitale Assist fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A Vitale Assist não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Limite: 2 (duas) utilizações a cada 12 meses, limitado à R\$ 300,00 (trezentos reais).

Linha Branca e Marrom:

Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico, a assistência irá arcar com o custo de mão de obra para o reparo do equipamento.

Eletrodomésticos elegíveis:

1. Linha Branca: Fogão a Gás, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, micro-ondas Lavadora de Roupas e Secadora de Roupas;

2. Linha Marrom: Televisores, Home Theater, Aparelhos de Som, DVD Player e Blu-ray Player.

Observações:

- Os eletrodomésticos devem possuir até 06 (seis) anos de idade na data da ocorrência do defeito. A idade será verificada através da nota fiscal de compra ou do n.º de série do eletrodoméstico.
- Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico e fora de cobertura da garantia do fabricante, que guarneçam a residência coberta (SOMENTE um item por tipo de produto) e sejam de fabricantes que possuam rede de assistência técnica autorizada no país com disponibilidade de peças de reposição;
- Fica a critério da Assistência a escolha do técnico responsável.

Limite: 2 (duas) utilizações a cada 12 meses, limitado à R\$ 300,00 (trezentos reais).

Carência

Este produto, possui carência de 30 dias após a adesão.

Limite de Utilização

Cada item possui um limite de utilização individual, conforme descrito acima.

Dúvidas Frequentes

Como faço para solicitar a assistência?

Para solicitar a assistência, basta ligar para o nosso número de atendimento 0800 721 3858. Você deverá informar seus dados e o serviço desejado.

Qual é a abrangência do serviço?

Nosso serviço cobre todo o território nacional. Independentemente de onde você esteja localizado. Você pode solicitar o serviço desde que todos os requisitos sejam atendidos, conforme as regras estabelecidas no contrato.