



# Certificado de Assistência 24hs



## CONDIÇÕES GERAIS DA ASSISTÊNCIA EMPRESA

---

A Central de **Assistência Empresa**, 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.

Para acionar a **Assistência Empresa**, ligue: 0800 602 5052.

### **DEFINIÇÕES**

**USUÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica titular ou usuária do serviço de assistência Empresa, contratado junto à contratante.

**IMÓVEL:** designa a área territorial (terreno + construções) da empresa cadastrada, sempre dentro do território nacional, tal como especificado no cadastro.

**EVENTO PREVISTO:** eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do usuário ou de seus prepostos, que provoquem danos materiais no imóvel e/ou resultem em ferimentos nos seus ocupantes, decorrentes das seguintes situações:

- ROUBO OU FURTO QUALIFICADO (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à empresa, como, por exemplo, arrombamento);
- INCÊNDIO / RAIOS / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDEVAL / GRANIZO / FUMAÇA;
- ALAGAMENTO (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- IMPACTO DE VEÍCULOS;
- QUEDA DE AERONAVES.

**PROBLEMA EMERGENCIAL:** é 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:

**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 empresa;

**PROBLEMAS ELÉTRICOS:** Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faça, 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 empresa.

**CHAVEIRO:** Quebra da chave na fechadura, perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao imóvel.

**QUEBRA DE VIDROS:** é um 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.

**OBS.:** Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4 mm de espessura. A IKE não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da IKE será tirar o usuário da situação emergencial, colocando um vidro transparente ou tapume e o serviço será encerrado.

**ASSISTÊNCIA:** é o serviço que será prestado pela **Assistência Empresa** – Assistência 24 Horas, obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**ROUBO E FURTO:** correspondem, respectivamente, às definições dadas pela Lei Penal Brasileira a esses eventos ocorridos no imóvel, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

**PRESTADORES:** são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **Assistência Empresa** – Assistência 24 Horas, para serem selecionadas e/ou contratadas por sua conta, risco e de acordo com seus próprios critérios de escolha, para prestação dos serviços em suas várias modalidades.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário constante do cadastro.

**LIMITE:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- a) Modalidade do evento;
- b) Valor máximo de cada um dos serviços;
- c) Número máximo de acionamento de um Serviço de **Assistência Empresa** por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

## **EVENTOS COBERTOS**

### **CHAVEIRO**

Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto), se a empresa cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, a **Assistência Empresa** 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) que impeça o acesso do usuário à empresa, a **Assistência Empresa** se encarregará do envio de um chaveiro para realização do serviço, ou seja, abertura e 01 (uma) confecção de chave (simples ou tetra) quando necessário. Não está prevista para esse serviço a cópia de novas chaves.

**LIMITE:** R\$ 150,00 para Evento Previsto - 2 intervenções por vigência. R\$ 80,00 para Evento Emergencial- 2 intervenções por vigência.

**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 empresa; 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 esteja(m) presa(s) 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; A **Assistência Empresa** se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

### **MÃO DE OBRA HIDRÁULICA**

Na hipótese de Problema Emergencial (Problemas Hidráulicos) - vazamento em tubulações (aparentes) em PVC de 1 a 4 polegadas, ou em dispositivos hidráulicos como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, boia de caixa d'água, caixa acoplada, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, a **Assistência Empresa** arcará com o custo de mão de obra para a contenção emergencial.

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 **Assistência Empresa** enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

**LIMITE:** R\$ 250,00 para Evento Previsto - 2 intervenções por vigência. R\$ 100,00 para Evento Emergencial- 2 intervenções por vigência.

**IMPORTANTE:** Para o fornecimento de assistência, só será considerado alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do usuário. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

## **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.).

## **MÃO DE OBRA ELÉTRICA**

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 empresa. A **Assistência Empresa** se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação emergencial.

Na hipótese de Evento Previsto (Raio, Dano Elétrico – caracterizado pela sobrecarga de energia), nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da empresa cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel ou em alguma de suas dependências, a **Assistência Empresa** se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

**LIMITE:** R\$ 200,00 para Evento Previsto - 2 intervenções por vigência. R\$ 100,00 para Evento Emergencial- 2 intervenções por vigência.

## **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.

## **VIDRACEIRO**

Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a **Assistência Empresa** 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 4 mm de espessura). A **Assistência Empresa** não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

**LIMITE:** R\$ 200,00 para Evento Previsto - 2 intervenções por vigência, independentemente do evento.

**OBSERVAÇÕES:** 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 **Assistência Empresa**, 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 **Assistência Empresa** fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A **Assistência Empresa** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da empresa.

## **MUDANÇA E GUARDA-MÓVEIS EMERGENCIAL**

Na hipótese de eventos cobertos, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes ao local, a **Assistência Empresa** se encarregará das seguintes despesas até o local provisório indicado pelo usuário para a guarda dos objetos, dentro do limite estabelecido para este serviço.

**LIMITE:** R\$ 400,00 para Evento Previsto - 2 intervenções por vigência, independentemente do evento.

### **INSPEÇÃO EMPRESA**

A **Assistência Empresa** garante a mão de obra profissional (is) especializado(s) para realizar (em) uma inspeção Empresa preventiva e manutenção em alguns itens da empresa cadastrada, podendo realizar, se tecnicamente possível, pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços:

- Colocação de fechadura Tetra
- Lubrificação de portas
- Instalação de Olho magico
- Instalação de Interfone

**LIMITE:** Até R\$ 200,00 (duzentos reais) – 2 intervenções por ano.

### **OBSERVAÇÕES:**

- O usuário terá direito a uma única inspeção até o limite durante a vigência do serviço contratado. Este serviço será colocado à disposição por meio de horário previamente agendado junto à **Assistência Empresa**;
- A inspeção 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;
- 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 da **Assistência Empresa** será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador.

### **EXCLUSÕES:**

- Despesas com materiais;
- 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 Empresa.



- Serviços em edifícios ou em imóveis com mais de dois pavimentos a partir do nível da rua, telhados com inclinação superior a 35 graus que ofereça risco de acidente ao prestador;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites acima;
- Locação de andaime.

### **VIGILÂNCIA EMPRESA**

Na hipótese de eventos cobertos, se a empresa ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, à **Assistência Empresa** providenciará o envio de um profissional vigilante que permanecerá no imóvel por até 36 horas após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados, dentro do limite estabelecido para este serviço.

**LIMITE:** R\$ 400,00 para Evento Previsto - 2 intervenções por vigência, independentemente do evento.

### **LIMPEZA EMERGENCIAL DO IMÓVEL**

Na hipótese de eventos cobertos, se houver a necessidade de profissionais para a realização de serviços emergenciais de limpeza, para dar condições de habitação ao local, sem descaracterização do evento previsto, a **Assistência Empresa** se responsabilizará pelas despesas decorrentes desse serviço, dentro do limite estabelecido para este serviço.

**LIMITE:** R\$ 400,00 para Evento Previsto - 2 intervenções por vigência, independentemente do evento.

### **EXCLUSÕES:**

- Atos de vandalismo, invasão, arrombamento;
- Limpeza de resíduos provocados por atos de vandalismo;
- Serviços de faxina;
- Limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto;
- Despesa com material;
- Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- Locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

## **DESCARTE ECOLÓGICO**

### **Móveis e Eletrodomésticos**

Retirada de 05 (cinco)\* itens, móveis ou equipamentos eletroeletrônicos da empresa (Sofá, Colchão, Geladeira, Mesa, Cadeira, Armário, Fogão, Televisão, Computador, Máquina de Lavar Roupa/Louça, demais itens contidos na Empresa.

**Limite:** 02 (duas) intervenções durante o período de vigência.

**Atendimento:** Das 09h00min as 18h00min horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

**Obs.\*:** Até 5 (cinco) itens para as Regiões Metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Brasília, Porto Alegre, Florianópolis e Curitiba. Até 02 (dois) itens para as demais regiões.

### **Entulho e Restos de Obras**

Fornecimento de serviço de retirada de resíduos e restos de obras, sem o auxílio de caçambas, dentro de sua empresa.

**Importante:** Até 02 (dois) acionamentos durante o período de vigência. O entulho deverá estar devidamente acondicionado em sacos de até 60 kg.

Este serviço está disponível em todas as capitais e regiões metropolitanas do Brasil, além de São Paulo e os municípios com distância de até 100 km da capital paulista, como Campinas, São José dos Campos, Sorocaba, abrangendo também a Baixada Santista.

### **EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES:**

- Os serviços de assistência não se aplicarão se houver acionamento direto dos prestadores de serviço pelo cliente, sem prévio consentimento da Central de Atendimento.
- Os limites não funcionam como crédito para acionamento de serviços posteriores.

## SUPOORTE REMOTO - HELP DESK

Equipamentos assessorados e diagnosticados:

- Hardware
- A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente,
- Memória de 256 MB RAM,
- Hard Disk de 4 GB.
- Assessórios
- Placa de Vídeo
- Placa de TV
- Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com)
- Gravador e leitor de Cd e DVD
- Teclado com Interface
- Mouse
- Aplicativos
- Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP) Linux e Macintosh.
- Problema Emergencial: Para os fins desta proposta, problema emergencial é um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do usuário, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do usuário, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a Central de Atendimento operada pela **Assistência Empresa** que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

### Processos de Atendimento Telefônico

- Suporte, diagnóstico e manutenção / otimização do sistema operacional Windows, Linux e Mac;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares;

- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- Suporte a Instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

**LIMITE:** Sem limite

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta, das 8h às 22h e sábado das 8h às 12h, exceto feriados nacionais.

**OBSERVAÇÃO:** A Central de Atendimento **Assistência Empresa** utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o usuário será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do usuário localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

## **CONCERTO DE ELETRODOMÉSTICO**

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:

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

**Linha Marrom:** Televisão (Convencional, LED, LCD e Plasma), Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e home Theater.

Limite: R\$ 400,00 por Evento - 2 intervenções por vigência.

Atendimento: Mediante agendamento na central de atendimento.

### **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 guarnecem a empresa 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. O usuário não poderá solicitar o envio de outro técnico para realizar o serviço.

### **Exclusões:**

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
- Defeitos previstos pela Garantia do Fabricante durante a sua vigência, além dos que o Fabricante, a qualquer tempo, esteja obrigado a reparar em decorrência de lei, condenação judicial ou ocorrência de "recall" e ainda as ocorrências pelas quais tenham se responsabilizado através de qualquer meio de comunicação;
- Defeitos causados por fogo, acidente de qualquer tipo, atos decorrentes da natureza, roubo, furto, arrombamento, vandalismo, tumulto, motim, rebelião, revolta, revolução, força militar, danos intencionais, utilização inadequada ou negligência do usuário, caso fortuito ou de força maior, etc.;

- Qualquer oxidação (ex: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
- Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
- Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
- Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- Defeito causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenos, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação, etc., independentemente da origem do problema;
- Produto cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispense, corredeiras, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;
- Quaisquer danos estéticos no Produto como: arranhões, riscos, marcas, pontadas ou amassados; painéis, tampas ou botões trincados ou quebrados; pinturas e acabamentos manchados, removidos ou descascados; sujeira; desgaste ou desbotamento pelo uso ou limpeza constante;
- Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito;
- Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação,

- Regulagem, reaperto ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do Produto;
- Quaisquer custos se ocorrer qualquer alteração no Produto ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo Fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao Produto;
- Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do Produto, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes previstos pelo serviço;
- Custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do usuário e/ou de terceiros decorrente de um defeito no Produto;

## **EXCLUSÕES GERAIS**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Equipamentos com idade superior a 6 (seis) anos de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- Servidores, no-Breaks;
- Softwares de Jogos.

## **PERDA DE DIREITO AOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

A **Assistência Empresa** cancelará automaticamente o direito aos serviços previstos nos respectivos planos contratados sempre que:

- a) O usuário causar ou provocar intencionalmente fatos que deem origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;

- b) O usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas para obtenção de qualquer serviço.

### **SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA**

Para que o cliente possa utilizar os serviços da **Assistência Empresa**, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento. Neste contato, o cliente deverá fornecer os seguintes dados: nome completo; descrição resumida da emergência e tipo de ajuda necessária; localização exata, assim como qualquer outra informação necessária para o correto atendimento da emergência.

Os serviços não coordenados e/ou não autorizados pela Central de Atendimento da **Assistência Empresa** não darão direito a posterior reembolso nem a indenização compensatória.

### **ÂMBITO TERRITORIAL**

A **Assistência Empresa** será prestada ao usuário, em todo território Brasileiro.

### **PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de **Assistência Empresa** será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

### **VIGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA EMPRESA 24 HORAS**

A cobertura da **Assistência Empresa** 24 horas terá vigência por 12 (doze) meses, a partir das 24h00min da data do início da cobertura do Seguro Empresa adquirido junto ao **ESTIPULANTE**.