

CONDIÇÕES GERAIS

DEFINIÇÕES:

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

EMPRESA: 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 na empresa 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 / RAIO / EXPLOSÃO;
- DANO ELÉTRICO (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- DESMORONAMENTO;
- VENDAVAL / 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: Para os fins desta proposta, Problema Emergencial é um evento súbito, inesperado, ocasionado pela danificação ou desgaste de materiais na empresa, 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 faca, 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 à empresa.

QUEBRA DE VIDROS: Para os fins desta proposta, Quebra de Vidro 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 à empresa vulnerável.

OBS.: Os tipos de vidros cobertos são: canelado, liso ou martelado, desde que sejam transparentes e possuam até 4mm de espessura. A FÁCIL ASSIST não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação. A responsabilidade da FÁCIL ASSIST 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 FÁCIL ASSIST – 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 na empresa, desde que tenham sido oficialmente comunicados às Autoridades Competentes.

PRESTADORES: são as pessoas físicas e jurídicas integrantes dos cadastros e registros da FÁCIL ASSIST, 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 por um mesmo usuário dentro do período de 12 (doze) meses.

PRAZOS / VIGÊNCIAS

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

SERVIÇOS

INSPEÇÃO EMPRESARIAL

O usuário terá direito a serviços preventivos e de manutenção para pequenos reparos, revisões ou instalações na empresa, sem a necessidade que aconteça um problema emergencial ou evento previsto para utilizar.

- **Limpeza de Ar Condicionado:** Limpeza de filtros e Limpeza do frontal caso não seja necessária a remoção do aparelho. Este serviço está limitado a 4 aparelhos por intervenção. Os aparelhos abrangidos por esse serviço são os compactos ou “Mini Split”.

- **Porta de Aço Comercial:** Mão de Obra especializada para limpeza e lubrificação de portas de aço.

- **Troca de soleira:** Mão de obra especializada para remoção e instalação de uma nova soleira. Não inclui o material.

- **Colocação de Fechadura “Tetra”:** Instalação de fechadura “Tetra” em portas de ferro, madeira e aço comercial – Limite: até 02 portas por intervenção. Não inclui o material. Para a execução deste serviço será necessária uma visita inicial para avaliação preliminar dos locais selecionados para instalação das fechaduras (medida, modelo, etc).

- **Lubrificação de Portas:** Lubrificação de fechaduras e dobradiças em portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem. Limite: Até 02 portas. Este serviço não compreende partes eletrônicas de portas ou portões automatizados.

- **Instalação de Olho Mágico:** Instalação em portas de madeira. Limite: Até 02 portas por intervenção. Não inclui o material.

- **Instalação de Interfone:** Fixação externa de aparelhos convencionais, sem sistema de vídeo acoplado, sem a passagem de fiação e sem envolver quebra de alvenaria. Limite: Aparelho + 04 extensões por intervenção, com possibilidade de instalação de fechadura eletrônica (acionada pelo interfone). Não inclui o material. A Fácil Assist não se responsabiliza pela desobstrução de conduítes embutidos avariados ou obstruídos que impossibilite a prestação do serviço.

- **Verificação de Extintores:** Inspeção básica: mangueira, manômetro, validade da carga, lacre, estado geral do cilindro.

Observações:

Caso a FACIL ASSIST não possua prestadores em determinada cidade para execução dos serviços acima, a Central estudará alternativa para solucionar o problema do usuário. Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Nas cidades sem infra-estrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.

A FÁCIL ASSIST não se responsabilizará em hipótese alguma por:

- a) Pelas Despesas com aquisição do material necessário para execução dos serviços acima mencionados.
- b) Pela Locação de andaime. Caso haja a necessidade de sua utilização, seja por altura (acima de 7 m), por segurança ou por possibilidade de danificar o local de acesso, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário.
- c) Pela Remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel, que obstrua o acesso ao local, ou tome inviável a execução normal de qualquer serviço de Inspeção Empresarial.

d) Ausência do usuário. 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, o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador serão de sua responsabilidade.

Exclusões da Assistência Inspeção Empresarial

- a) Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- b) Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
- c) Despesas com peças;
- d) Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- e) Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- f) Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da FÁCIL ASSIST, ou ainda acionadas diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- g) Despesas com locação de andaime;
- h) 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.

LIMITE: Até 02 serviços por assistência - 1 intervenção por ano

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 24 horas.

TELEFONE: 0800-770-5544
(Opção 3 - Demais produtos)