

CONDIÇÕES GERAIS

Regras para o uso de produtos e serviços



1 Rede Total Benefícios

A **Coonecta Residencial** em parceria com a **Rede Total Benefícios**, viabiliza aos seus beneficiários atendimento exclusivo e humanizado através de uma Central de Atendimento – 0800 – 24 horas por dia, 7 dias na semana, entendendo a necessidade de cada cliente e orientando a respeito dos serviços contratados.

Além da Central de Atendimento, a **Rede Total Benefícios** disponibiliza outros canais de atendimento como Aplicativo, Portal do Beneficiário, WhatsApp, e-mail.

A **Rede Total Benefícios** é especializada em desenvolver, implantar e gerenciar programas de relacionamento e de fidelização, com fácil acesso, oferecendo vantagens e promoções exclusivas com os melhores custos para quem contrata, com amplo acesso a: Assistências, Benefícios, Programas de Saúde e de Bem-estar. A Rede Total Benefícios é uma empresa do Grupo Total Health, e é a sua empresa de Benefícios, tudo em um só lugar.

2 Definições

- A. **Aplicativo e plataforma:** Entende-se por aplicativo e plataforma a ferramenta utilizada para acessar os serviços da **COONECTA RESIDENCIAL**, por meio do Website, celular e/ou tablet disponibilizados pela **COONECTA RESIDENCIAL**.
- B. **Carência:** O prazo pré-estabelecido para realizar o acionamento de determinada assistência dentro do programa.
- C. **Central de atendimento:** Canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento. Podendo ser através do telefone, internet, WhatsApp ou aplicativo.
- D. **Condições Gerais:** Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades e/ou coberturas do programa **COONECTA RESIDENCIAL**, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes.
- E. **Dependentes:** Pessoa física, devidamente qualificada e indicada pelo Titular ao uso do programa **COONECTA RESIDENCIAL**.
- F. **Rede Credenciada ou prestador:** Entende-se por **REDE CREDENCIADA** ou **PRESTADOR**, os



profissionais e os estabelecimentos credenciados pela **COONECTA RESIDENCIAL** e prestarão atendimentos aos **USUÁRIOS** nos moldes do programa.

G. **Regulamento ou Termo:** Todo o disposto no presente documento.

H. **Titular:** Pessoa física, devidamente qualificada ao uso do programa **COONECTA RESIDENCIAL** e responsável pelas obrigações financeiras.

I. **Usuário ou beneficiário:** Entende-se por **USUÁRIO** ou **BENEFICIÁRIO**, a pessoa física, que usufrui do programa por direito de uso.

3 Benefícios oferecidos

Descrição	Tipo	Cobertura
Assistência Residencial Completa	Assistência	Individual

3.2 Assistência Residencial Completa:

Chaveiro Emergencial: 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 na vigência, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).



Mão de obra Hidráulica: 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.

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 na vigência, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

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 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 na vigência, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Vidraceiro: Na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, será enviado 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 **COONECTA RESIDENCIAL** 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 **COONECTA RESIDENCIAL**, 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 **COONECTA RESIDENCIAL** fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro. A **COONECTA RESIDENCIAL** não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Cobertura Provisória de Telhados: Cobertura provisória do telhado, material e mão-de-obra, para execução de serviço com lona ou plástico em decorrência de sinistro quando houver a danificação de telhas do local, sendo justificado e possível, a cobertura do telhado para que se proteja o imóvel e áreas comuns.

Exclusões Específicas:

- Reparo na estrutura do telhado;
- Reparo em forro, calhas e similares;
- Locação de material para viabilizar a instalação de proteção.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência, limitada a R\$ 1.000,00 (mil reais).



Limpeza do Imóvel Pós Sinistro: Limpeza (somente mão de obra) para retirada de sujeira superficial do imóvel, que foi alvo de Evento coberto (Alagamento, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão) e se o local se tornar inabitável. O serviço poderá ser realizado desde que a limpeza não descaracterize o evento, fato causador do dano, ou seja, após a realização da perícia ou documento e fotos que comprove os prejuízos.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência, limitada a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Vigilante: Na hipótese de Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), se a residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel, será providenciada a vigilância, até os limites estabelecidos, após tentativa de contenção emergencial aos locais avariados.

Observações:

- Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência, limitada a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Transporte e Guarda de Mobiliário: Na hipótese de Evento Previsto (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão), existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a transferência de móveis e bens pertencentes à residência, a Assistência arcará com o custo do transporte e guarda de móveis passíveis de retirada.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência, limitada a R\$ 900,00 (novecentos reais). Este limite será compartilhado para o transporte e locação do espaço para guarda dos objetos.

Importante: A indicação do local para guarda dos objetos deverá ser fornecida pelo **USUÁRIO**, sendo que o limite é de ida e volta.

Atendimento: Horário Comercial;

Obs.: Os custos de execução do serviço que excederem os limites serão de responsabilidade exclusiva do usuário. Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Cidades sem infraestrutura será oferecido reembolso mediante avaliação da Central de Atendimento.



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

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 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. O **USUÁRIO** não poderá solicitar o envio de outro técnico para realizar o serviço.

Limite: 2 (duas) utilizações na vigência, limitada a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Desentupimento: Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários do imóvel, devido à falta de escoamento dos detritos, a Assistência 24h, arcará com o custo de mão de obra para a limpeza e desobstrução da do local.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência, limitada a R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Limpeza do Ar-Condicionado: Mão de obra necessária para limpeza de filtros, frontal, turbina e bandeja do condensado, sem que seja necessária a remoção do aparelho. O serviço será realizado desde que a unidade seja interna (evaporador), instalado a uma altura de até 03 (três) metros de altura ou unidade externa (condensador), instalado a uma altura de até 04 (quatro) metros.

A limpeza do condicionador de ar somente será realizada se a sua instalação estiver de acordo com o procedimento técnico do fabricante. O equipamento deve estar instalado em local de fácil acesso a ser analisado pelo técnico com intuito de não comprometer a sua segurança.

Observações:



- Não nos responsabilizamos por danos/prejuízos aos bens do usuário, decorrentes do vazamento de líquido do dreno e/ou vazamento de óleo das conexões e/ou tubulações, originado pela instalação incorreta dos aparelhos.
- A assistência responsabiliza-se apenas pelo envio do profissional, custos com material serão de responsabilidade do **USUÁRIO**. Este serviço não compreende partes eletrônicas de portas ou portões automáticos.

Limite 1 (uma) utilização na vigência, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Fixação de Ar-Condicionado: Caso o cliente precise que seja instalado o ar-condicionado na residência, a Assistência 24h, enviará um técnico para realizar a instalação.

A **COONECTA RESIDENCIAL** arcará apenas com a mão de obra do profissional e as peças são por conta do cliente.

Limite 1 (uma) utilização na vigência, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Instalação de Ventilador de Teto: Caso o cliente necessite da Instalação de Ventilador de Teto, a Assistência 24h, enviará um técnico especializado para tal.

A Assistência arcará apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica e alvenaria.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado a 01 aparelho e a R\$ 300,00 (trezentos reais).

3 REGRA DE CONTRATAÇÃO

- **Limite de Idade do TITULAR na Contratação:** mínimo de 16 anos

4 CARÊNCIA

- **Carência para Utilização:** 48 horas após a adesão

5 EXCLUSÕES GERAIS



- A) A **COONECTA RESIDENCIAL** não se responsabiliza em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do código civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução da **COONECTA RESIDENCIAL** ou coloquem em risco a segurança do responsável, filho ou terceiros;
- B) A **COONECTA RESIDENCIAL** não se responsabilizará por quaisquer despesas relacionadas ou a não prestação do serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas condições gerais;
- C) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do **USUÁRIO** na utilização dos serviços ou produtos, ou por qualquer meio, bem como se o **USUÁRIO** procurar obter benefícios ilícitos do serviço.

6 CANCELAMENTO, SUSPENSÃO DO PRODUTO E REATIVAÇÃO

O Contrato vigora pelo prazo indeterminado ou até a solicitação do **TITULAR** solicitar o cancelamento da sua adesão.

Em caso de desistência por parte do **TITULAR** não haverá devoluções das parcelas já pagas, em face de disponibilidade dos serviços.

O efeito da solicitação do **CANCELAMENTO** realizado pelo **TITULAR** tem efeito imediato e caráter irrevogável. Após o cancelamento não haverá cobertura para os serviços previstos na adesão, não cabendo nenhum pleito em caráter de devolução de qualquer valor pago ou que estejam a vencer no mês da solicitação do **CANCELAMENTO**.

A **COONECTA RESIDENCIAL** poderá rescindir o presente Contrato, mediante simples denúncia notificada à parte contrária, nas seguintes hipóteses:

- I. por fraude, perdendo o **TITULAR** e seus **DEPENDENTES**, quaisquer direitos previstos neste Contrato, assim como da devolução de qualquer quantia paga, sem prejuízo das consequências e responsabilidades legais;



II. Pelo não pagamento da mensalidade, por mera liberalidade da **COONECTA RESIDENCIAL** poderá ocorrer a reativação mediante a quitação dos débitos existentes, o **TITULAR** e seus **DEPENDENTES** serão reativados e poderão usufruir dos benefícios dos serviços contratados em até 48 (quarenta e oito) horas.

7 DISPOSIÇÕES GERAIS

O **TITULAR** concorda plenamente com todos os termos do Contrato e declara ter ciência que os serviços se limitam ao disposto nas Condições Gerais, sendo certo que obrigam o **USUÁRIO** ao pagamento dos valores e honorários diretamente aos **PRESTADORES** de serviços, conforme consultado previamente por intermédio da **CENTRAL DE ATENDIMENTO**.

O **TITULAR** declara para os devidos fins que as informações aqui prestadas e que integram o contrato são a expressão da verdade, sendo que o **TITULAR** se responsabiliza pela formal comunicação a empresa, em caso de eventual alteração em qualquer dos dados. Declara igualmente que os endereços indicados estão aptos a receber correspondências.

A rede de estabelecimentos credenciados assim como os benefícios oferecidos podem ser atualizados ou alterados sem aviso prévio pela **COONECTA RESIDENCIAL**.

Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas por nossa central de atendimento e/ou através da loja/site do mesmo.

O **TITULAR** autoriza expressamente a **COONECTA RESIDENCIAL** a enviar informações, promoções para sua caixa postal de e-mail e/ou celular.

Canais de Acionamento e utilização da(s) Assistência(s):

Central de Atendimento: 0800 285 6101

