



ENEL X RESOLVE BÁSICO, PLUS E PREMIUM

Condições Gerais dos Serviços

**Ligação Gratuita
Atendimento 24 horas**

Mais informações pelo telefone ou site:
0800 600 0560
enelxstore.com.br

Assistência 24 horas
0800 727 5560

CONHEÇA OS PRODUTOS – ENEL X RESOLVE BÁSICO, PLUS E PREMIUM

Os produtos de assistência residencial Enel X Resolve Básico, Plus e Premium são produtos anuais que a Enel X oferece ao seu Cliente, que contam com um conjunto de serviços fornecidos para sua residência. Os serviços de Assistência são prestados pela Rede Mais Saúde LTDA, CNPJ 16.626.630/0002-97, sediada na: Alameda Rio Negro, 500, andar 21, salas 2109 a 2116, Edifício Torre 1 West Tower Alphaville, Centro Industrial e Empresarial, Barueri/SP – CEP: 06.454-000 (“Rede Mais”).

A Rede Mais Saúde é especializada em desenvolver produtos e serviços assistenciais para diversas áreas, como assistência residencial que facilita seu dia a dia na manutenção de sua residência. Contamos com amplo acesso a: Assistências, Benefícios, Programas de Saúde e de Bem-estar.

ITEM 1 – VIGÊNCIA DOS PRODUTOS E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Vigência por cartão de crédito:

O início da vigência será 05 (cinco) dias após a data da compra, permanecendo vigente por 12 (doze) meses e poderá ser renovada automaticamente, por igual período, desde que não ocorra nenhuma causa de cancelamento. Caso o Cliente solicite o cancelamento antes dos 12 (doze) meses, o mesmo ficará sujeito à multa, conforme item RESCISÃO deste documento.

Vigência por conta de energia:

O início da vigência será após 5 (cinco) dias úteis da data de pagamento da primeira parcela, permanecendo vigente por 12 (doze) meses e poderá ser renovada automaticamente, por igual período, desde que não ocorra nenhuma causa de cancelamento. Caso o Cliente solicite o cancelamento antes dos 12 (doze) meses, o mesmo ficará sujeito à multa, conforme item RESCISÃO deste documento.

ITEM 2 – RESCISÃO

A prestação dos serviços e os benefícios dos produtos serão encerrados quando ocorrer uma das seguintes situações:

- a. Encerramento do contrato, pela Enel X, mediante aviso prévio por e-mail, telefone e/ou fatura de energia com 90 (noventa) dias de antecedência.
- b. Caso o Cliente/titular venha a falecer.
- c. Caso o Cliente/titular deixe de ser o Cliente/titular do produto por qualquer motivo.
- d. Caso o contrato seja rescindido antecipadamente de modo unilateral pelo Cliente/titular, por qualquer motivo.
- e. Por não pagamento de 03 (três) ou mais períodos consecutivos dos serviços cobertos por este contrato.

A solicitação de rescisão unilateral do contrato pelo Cliente antes de decorrido o prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses a contar da data de contratação dos serviços – sujeitará o Cliente ao pagamento proporcional ao tempo restante para o fim do contrato, sendo 20% (vinte por cento) do valor do produto por cada mês restante do contrato.

O Cliente não estará sujeito ao pagamento da multa rescisória:

- a) Se houver sucessivos eventos que atestem a incapacidade técnica para o cumprimento das condições dos serviços contratados.

- b) Se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Enel X.
- c) Caso ocorra uma das hipóteses previstas nas alíneas "a" e "b" do item 2 – Rescisão.
- d) Após o decurso do prazo de vigência de 12 (doze) meses.

ITEM 3 – CARÊNCIA

Clientes que realizaram a compra por cartão de crédito: 05 (cinco) dias após a data da compra.

Clientes que realizaram a compra por conta de energia: os serviços de assistência previstos neste regulamento poderão ser utilizados após o primeiro pagamento do cliente junto à distribuidora de energia.

ITEM 4 – PAGAMENTO POR CONTA DE ENERGIA

O pagamento dos produtos Enel X Resolve Básico, Resolve Plus e Resolve Premium serão mensais e serão cobrados junto com a conta de consumo de energia da distribuidora do grupo Enel. Ocorrendo a falta de pagamento, o produto fica automaticamente suspenso, voltando a vigorar a partir de 05 (cinco) dias úteis após a regularização do pagamento.

ITEM 5 – PAGAMENTO POR CARTÃO DE CRÉDITO

O pagamento dos produtos Enel X Resolve Básico, Resolve Plus e Resolve Premium serão cobrados na fatura do cartão de crédito informado no ato da compra. Ocorrendo a falta de pagamento, o produto fica automaticamente suspenso, voltando a vigorar a partir do 1º dia útil após a regularização do pagamento.

ITEM 6 – ATUALIZAÇÃO DO VALOR

Anualmente, em todo mês de julho, o valor pago pelos serviços prestados será atualizado pelo IPCA ou outro índice que o substitua.

ITEM 7 – CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Cancelamento Conta de Energia: o cancelamento deverá ser realizado pelo titular da conta de energia por meio do SAC, por meio do número **0800 600 0560**, mediante número do cliente/instalação na distribuidora de energia do grupo Enel.

Cancelamento Cartão de Crédito: o cancelamento deverá ser realizado pelo titular do produto por meio do SAC, por meio do número **0800 600 0560**.

A Enel X reserva-se o direito de cancelar automaticamente o produto do cliente ou negar a prestação de serviço quando este causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos, ou quando o cliente omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas.

ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Quando precisar acionar os serviços oferecidos na sua Assistência Residencial, favor entrar em contato pelo número - 0800 727 5560, onde deverão ser prestadas as seguintes informações pelo usuário:

Nome completo.

Número do CPF.

Número do cliente/instalação na fatura de energia (quando o meio de pagamento escolhido for conta de energia).

Endereço assistido.

Motivo da chamada.

Telefone para contato.

Canal de Atendimento de Prestação de Serviços

0800 727 5560

SAC ENEL X (Dúvidas, elogios, informações, reclamações etc.)

0800 600 0560 e (21) 99588 0361 (WhatsApp)

ITEM 9 – ELEGIBILIDADE

Poderão aderir aos produtos, clientes maiores de 18 (dezoito) anos.

ITEM 10 – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

As referências ao tratamento de DADOS PESSOAIS envolvidos nesta Proposta de Adesão estão em conformidade com a legislação de privacidade e de proteção de dados pessoais aplicável, especialmente com a Lei 13.709/18, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), previstos nos artigos 9, e em linha com o Regulamento da UE 2016/679 (GDPR), no artigo 13, com o Aviso de Privacidade a seguir:

A Enel X, na qualidade de controladora autônoma, irá tratar os dados pessoais fornecidos pelo titular de dados pessoais ou por outro meio, obtidos legalmente. Os Dados Pessoais serão tratados por meio automático, como sistemas de Tecnologia da Informação (T.I) ou em papel, e serão compartilhados pela Enel X, com seus Parceiros Comerciais envolvidos na execução dos serviços ora contratados e constantes nesta Proposta de Adesão.

O Titular poderá acessar o Aviso de Privacidade completo e a Política de Privacidade da Enel X nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709/18, relativa à proteção de dados pessoais, constantes do site <http://www.enelxstore.com.br/pt/legal/cliente-privacidade>

Tratamentos dos seguintes Dados Pessoais será necessário para o cumprimento dos termos desta Proposta de Adesão: dados Biográficos, Dados Cadastrais, Dados Financeiros e de Pagamento, Perfil de Consumo e do Titular, com base no exercício regular de direito em contrato previsto no artigo 11 da Lei 13.709/18, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Os Dados Pessoais são necessários em todos os casos em que o tratamento seja executado com base em uma obrigação legal, para executar um contrato do qual o titular dos dados seja parte ou para a implementação de medidas pré-contratuais tomadas a pedido do titular de dados. A eventual recusa pode acarretar a impossibilidade de que a Enel X e seus Parceiros Comerciais prossigam com o propósito para o qual os Dados Pessoais são coletados.

Em cumprimentos aos termos constantes nesta Proposta de Adesão e durante a vigência desta, é necessário que Controladora autônoma utilize e compartilhe, os dados cadastrais e de pagamento

mencionados nesta Proposta com a Rede Mais Saúde, para manter ativos os serviços de assistência residencial Enel X Resolve Básico, Plus e Premium.

No caso de o Titular de Dados optar pelo pagamento mensal por meio da cobrança por débito na fatura de energia elétrica emitida pela Distribuidora da Enel, para tanto, a Enel X compartilhará seus dados cadastrais, número da unidade consumidora e os dados de pagamento, tais como data e valor de pagamento, para viabilizar a cobrança mensal por este meio de pagamento.

Os Dados Pessoais serão tratados pela Enel X no Brasil. Tais Dados poderão ser tratados em outros países, desde que sejam asseguradas medidas de salvaguardas, em nível de proteção adequado, reconhecidas por uma decisão específica de adequação por parte da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD).

Os Dados Pessoais tratados para as finalidades determinadas acima serão mantidos em conformidade com os princípios de finalidade, adequação e necessidade, e em todo caso, até os objetivos do tratamento terem sido alcançados. Os Dados Pessoais dos titulares serão de dados pessoais serão tratados enquanto for mantida sua relação com o Controlador e serão também mantidos pelos prazos prescricionais e decadenciais aplicáveis.

Para exercício de direitos do titular de dados pessoais previstos nos artigos 17 ao 22 da LGPD, o cliente poderá contatar a Enel X por meio dos canais de atendimento mencionados acima, pelo telefone 0800 600 0560 ou (21) 99588 0361 (WhatsApp). E, a qualquer momento você poderá contatar o encarregado de proteção de dados para dúvidas ou reclamações (Data Protection Officer - DPO), por meio do endereço de e-mail: dpoenel.br@enel.com

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709/18, relativa à proteção de dados pessoais, a Política de Privacidade dos Parceiros Comerciais envolvidos, a Política de Privacidade da Rede Mais Saúde está disponível no site <https://privacidade.redemaisaude.com.br/ords/f?p=192:2:403060307927919::::::&tz=-3:00>

CONDIÇÕES PARTICULARES DOS SERVIÇOS ENEL X RESOLVE BÁSICO / PLUS / PREMIUM

SERVIÇOS	BÁSICO	PLUS	PREMIUM	USOS	VALOR
Encanador Emergencial	X	X	X	2	R\$ 150
Chaveiro Emergencial	X	X	X	2	R\$ 150
Eletricista Emergencial	X	X	X	2	R\$ 150
Desentupimento	X	X	X	2	R\$ 150
Orientação Jurídica	X	X	X	Ilimitado	-
Vidraceiro	X	X	X	2	R\$ 500
Check up Lar	X	X	X	2	R\$ 200
Montagem de Móveis	X	X	X	2	R\$ 200
Conserto de Eletrodomésticos	X	X	X	3	R\$ 300
Pequenas Instalações Elétricas	X	X	X	2	R\$ 200
Instalação Eletrodomésticos	X	X	X	2	R\$ 100
Encanador Não Emergencial	X	X	X	1	R\$ 400
Chaveiro Não Emergencial	X	X	X	1	R\$ 200
Eletricista Não Emergencial	X	X	X	1	R\$ 400
Assistência Acessibilidade	X	X	X	1	-

SERVIÇOS	BÁSICO	PLUS	PREMIUM	USOS	VALOR
Gasista – Reparo e Prevenção		X	X	3	R\$ 200
Manutenção de Ar-Condicionado e Linha Branca		X	X	2	R\$ 300
Limpeza de Caixa d’água		X	X	1	-
Cobertura provisória de telhados		X	X	2	R\$ 500
Lavagem e Secagem de móveis			X	1	R\$ 300
Pintura			X	1	R\$ 500
Mudança			X	1	R\$ 500
Dedetização			X	1	R\$ 1.000
Assistência Bike			X	2	-
Orientação Financeira			X	2	-
Personal Organizer			X	3	R\$ 300
Arquiteto virtual			X	1	17m ²

DEFINIÇÕES

Central de Atendimento: canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao USUÁRIO em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento. Podendo ser por meio do telefone ou WhatsApp.

Franquia: no que se refere a Assistência Residencial da Enel X, não haverá qualquer franquia.

Regulamento: todo o disposto no presente documento. Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades e/ou coberturas do produto, que estabelecem as obrigações e os direitos das Partes.

Residência Assistida: é a moradia habitual do usuário no Brasil, devidamente cadastrada pela Enel X junto à Empresa de Assistência, e também chamada de imóvel, onde serão prestados os serviços de assistência descritos neste instrumento.

Usuário: entende-se por USUÁRIO a pessoa física, que usufrui do produto por direito de uso.

Titular: pessoa física, devidamente qualificada ao uso do produto e responsável pelas obrigações financeiras.

DESCRITIVOS DOS SERVIÇOS

Encanador Emergencial: na hipótese de problema emergencial (problemas hidráulicos) – Envio de profissional para serviço de mão de obra e materiais por danos na parte hidráulica da residência em caso de vazamentos em tubulações ou em dispositivos visíveis como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registros (pias, banheiros, tanques e drenos), desde que não seja necessário usar nenhum equipamento de detecção eletrônica. Desentupimento de ramais internos de 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 qualquer tipo de trabalho de alvenaria de parede, teto ou piso.
- Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza.
- Tubulações de esgoto e caixa de gordura.
- Reparos definitivos.
- 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).

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por atendimento.

Chaveiro Emergencial: em caso de um problema emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou roubo de chaves e em caso de bloqueio, que impeça que a porta se feche ou se abra na residência), que impeça o acesso do usuário à residência, a empresa de assistência será responsável pelo envio de um chaveiro para a execução do serviço, ou seja, abertura e a confecção de 01 (uma) chave (simples ou tetra) quando necessário.

A cópia de novas chaves não é fornecida para este serviço.

Exclusões:

- Qualquer reparo ou substituição de fechaduras por fins de estética.
- Cópia de chaves a partir dos originais, reparos ou aberturas das fechaduras blindadas e de porta de aço com fechaduras fixadas por solda do tipo cilindro, oval, monobloco, reparo ou abertura de fechaduras do tipo magnéticas, multiponto e que contenham instalações elétricas.
- Reparo de portas, portões ou portas de aço.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por atendimento.

Eletricista Emergencial: envio profissional para serviço de mão-de-obra e materiais para conserto da parte elétrica da residência em caso de falta de energia parcial ou total, por qualquer motivo, incluindo reparos em interruptores e tomadas. Dispositivos elétricos como troca de resistores, chuveiros elétricos são restritos. Excluem-se os reparos finais, bem como a substituição de lâmpadas, aparelhos e dispositivos de aquecimento comuns ou fluorescentes.

Exclusões:

- Quebra de qualquer tipo de trabalho de alvenaria 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;
- Locação de andaime.
- Custos de execução do serviço que excederem os limites.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por atendimento.

Desentupimento: em caso de entupimento na tubulação (aparente ou acessível) que cause ou possa causar alagamento, devido à falta de escoamento dos detritos, a garante exclusivamente a mão de obra necessária para o desentupimento em tubulação de esgoto de: pias, sifões, ralos, vasos sanitários, lavatórios, desde que pertencentes e localizados no terreno ou nas áreas construídas do imóvel.

O serviço está limitado ao desentupimento de até 30 metros de tubulação.

Exclusões:

- Problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamentos provocados por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural.
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móvels, quadros etc.) que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.
- Necessidade de quebra ou reforma em alvenaria.
- Equipamentos de succão (bombas, caminhões, caldeiras etc.).
- Equipamentos de detecção eletrônica.
- Remoção ou transporte de dejetos e resíduos.
- Caixas de gordura ou desentupimento em imóveis que não sejam residenciais.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por atendimento.

Orientação Jurídica: desde que solicitado pelo Usuário, a empresa de Assistência, por meio da sua Rede Credenciada de Advogados, disponibilizará a Orientação Jurídica, não contenciosa por telefone, fornecendo orientação verbal preventiva no âmbito jurídico por telefone de segunda a sexta, das 8 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, excluindo feriados, sem limite de tempo, relacionada aos seguintes assuntos:

- Assessoria em questões civis da família, direito penal e trabalhista.
- Assessoria em dispensa de funcionários domésticos.
- Assessoria para afiliação à seguridade social.
- Assessoria em caso de roubo e furto.
- Revisão de documentos legais, como contratos, cartas, ações.

O usuário deve ter as informações e documentação completas e atualizadas para o aconselhamento.

Limite: Ilimitado

Vidraceiro: na hipótese de Quebra de Vidros de portas ou janelas externas, a Assistência 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 Assistência não terá responsabilidade sobre a localização de vidros coloridos, fumês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação.

Observação:

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, 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 fornecerá a colocação de tapume, neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro.

A Assistência não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por atendimento.

Check Up Lar: envio de profissional qualificado para instalação de cortinas, quadros, torneiras, instalação de luminárias, telas de TV e reparo de vazamentos.

Os materiais devem ser por conta do Usuário.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por atendimento.

Montagem de Móveis: envio de um profissional para montagem de móveis novos e usados.

Os materiais devem ser por conta do Usuário. Para a realização da montagem, os móveis devem estar em perfeito estado. Caso contrário, o prestador poderá se recusar a executar o serviço.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por atendimento.

Conserto 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 e materiais para a reparação do equipamento até o limite mencionado.

Eletrodomésticos elegíveis:

1. Linha Branca: fogão a Gás, aquecedor de água (aquecedor), lareiras, caldeiras, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, micro-ondas Lavadora de Roupas, tanquinho e Secadora de Roupas.

2. Linha Marrom: televisão (Convencional, LED, LCD, Smart, OLED, QLED e Plasma), Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e Home Theater.

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 por meio 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 pertencem a residência coberta (limitado a 01 (um) item por tipo de equipamento) 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 tenha se responsabilizado por meio de qualquer meio de comunicação.
- Limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva.
- Qualquer tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispense, corrediças, tampas, etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante.
- Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (07 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

Limite: 03 (três) utilizações na vigência, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por atendimento.

Pequenas Instalações Elétricas: envio de profissional qualificado que verificará: redefinição da chave, organização da fiação, identificação e substituição da chave, dimensionamento da fiação, verificação de vazamentos de energia, instalação de sinos, luminárias, citofones e dicas de economia de energia.

Inclui materiais até limite mencionado.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por atendimento.

Instalação de Eletrodomésticos: quando houver a necessidade de instalar um eletrodoméstico novo (Linha Branca, Linha Marrom, Instalação de Suporte de TV, Micro-ondas e Ventilador de Teto, a assistência encaminhará um profissional devidamente qualificado para efetuar a instalação do item.

A Assistência não se responsabiliza pelo envio de peças.

Eletrodomésticos elegíveis:

1. Linha Branca: fogão a gás, aquecedor de água (aquecedor), lareiras, caldeiras, refrigerador (geladeira), freezer, lavadora de louças, micro-ondas, lavadora de roupas, tanquinho e secadora de roupas.

2. Linha Marrom: televisão (convencional, LED, LCD, smart, OLED, QLED e plasma), blu-ray player, DVD player, aparelho de som e home theater.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por atendimento.

Encanador Não Emergencial: envio de profissional para serviço de mão de obra na parte hidráulica da residência como troca de: troca de torneiras, sifões, instalação de chuveiros, troca válvulas de descarga, registros (pias, banheiros, tanques e drenos), conforme limite mencionado.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Chaveiro Não Emergencial: instalação ou substituição em 01 (uma) fechadura de porta ou portão de ferro ou madeira do tipo simples, tetra ou multiponto.

Testes de funcionamento estão inclusos no serviço, conforme limite mencionado.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais).

Eletricista Não Emergencial: envio de profissional para mão de obra para os serviços de instalação/ troca em fiação elétrica interna entre ponto de luz, interruptores e tomadas (restrito ao mesmo cômodo) e em fiação elétrica do chuveiro ao quadro de disjuntores, conforme limite mencionado.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Gasista:

Serviço Anual de Revisão Preventiva

É a verificação do bom funcionamento da instalação interna (Rede) e dos eletrodomésticos, realizada por um técnico especializado. Não é obrigatório, no entanto, recomenda-se fazê-lo uma vez por ano em termos preventivos.

Este serviço será agendado a partir do 4º (quarto) mês a partir da aquisição da assistência e a partir dessa data a cada ano recorrente, com exceção do ano em que o cliente tiver a Revisão Periódica Obrigatória

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais).

Serviços de reparo para danos associados ao gás natural.

Você pode solicitar a visita de um técnico especializado que fornecerá um serviço de reparo de defeitos e/ou falhas na instalação interna de gás. Este serviço deriva de danos encontrados em:

- Revisão periódica obrigatória (RPO).
- Visita de reabilitação técnica.
- Em caso de emergência

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais) por atendimento.

Manutenção de Ar-Condicionado e Linha Branca: mão de obra e materiais estão disponíveis para manutenção, verificação geral e limpeza de aparelhos como: geladeira, máquina de lavar, secadora, micro-ondas e ar condicionado e aquecimento. Um profissional especializado será enviado para limpar a turbina e a panela de condensação ou mantê-la por problemas mecânicos e elétricos sem a necessidade de remover o aparelho.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por atendimento.

Limpeza de Caixa D'água: envio de profissional para a limpeza de até 02 (duas) caixas d'água com até 2.000 litros desde que estejam interligadas. Limite de utilização: 1 vez durante o período de vigência. A caixa d'água deverá estar vazia na chegada do técnico na residência.

Limite: 1 (uma) utilização na vigência.

Cobertura Provisória de Telhados: cobertura provisória de telhados, desmoronamento (parcial ou total), vendaval / granizo, incêndio / raio ou explosão, que provoque o destelhamento da residência. A cobertura que será fornecida pelo prestador não será retirada. É a empresa de assistência que faz a escolha do material que será utilizado.

Limite: 02 (duas) utilizações na vigência, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por atendimento.

Pintura: Envio de profissional qualificado para mão de obra em pintura. Não inclui materiais.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Mudança: quando você decide alterar o local permanente de sua residência na mesma cidade, forneceremos um serviço de mudança que inclui veículo e serviço de carga e descarga e até o limite estabelecido, as diferenças serão pagas por você diretamente ao fornecedor. Aplica-se apenas aos móveis da sua casa. Não inclui móveis comerciais ou empresariais. Este serviço deve ser agendado pelo menos 72 horas antes da sua mudança.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Lavagem e Secagem de Móveis, Carpetes e Tapetes: envio de profissional especializado que realizará o trabalho de lavar e secar tapetes, carpetes e móveis (sofás, cadeiras, poltronas).

O serviço inclui o custo de materiais e mão de obra, conforme limite mencionado.

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

Dedetização: em caso de infestação de pragas urbanas poderá ser solicitada a dedetização da área interna ou externa da residência. Condições: para verificação do foco das pragas é necessária a presença do Cliente ou seu representante durante o procedimento; é necessária a retirada de roupas e alimentos de armários. Pessoas alérgicas, crianças, idosos, gestantes, animais e plantas não devem entrar nos ambientes onde os produtos foram aplicados por no mínimo 48 horas. Para as demais pessoas o prazo é de 08 (oito) horas. Serviço oferecido de mão de obra, gastos com produtos é arcado pelo cliente.

Limite: 01 (uma) utilização na vigência, limitado a R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Assistência Bike: quando solicitado o serviço, a central de atendimento enviará um profissional para realizar o serviço desejado, podendo ser: instalação de peças e acessórios; montagem de uma nova

bicicleta; manutenção e revisão da bicicleta; troca de pneu furado.

Tipos de Bicicletas atendidas: urbanas, fixas, infantil, dobráveis, mountain bikes, Corrida, Downhill ou DH, Reciclada, Trial, Elétrica e BMX.

Limite: 02 (duas) utilizações por vigência.

Orientação Financeira: Quando solicitado pelo titular, a central de atendimento enviará, por e-mail, no prazo máximo de 02 (dois) dias, um formulário para que seja respondido e assim a orientação financeira fornecida por e-mail. Abaixo os temas que serão abordados:

Organização de orçamento pessoal. Diagnóstico financeiro. Como realizar a melhor escolha financeira. Como gerar uma reserva financeira no orçamento. Método de planejamento financeiro. Planejamento da aposentadoria. Cálculo do valor de reserva mensal para gerar renda durante a aposentadoria. Dicas de orçamento doméstico. Orientações para recuperação financeira.

Limite: 02 (duas) utilizações por vigência.

Personal Organizer: quando solicitado pelo titular a central de atendimento enviará, por e-mail, no prazo máximo de 02 (dois) dias, um formulário para que seja respondido e assim apresentar um plano personalizado de organização que atenda às necessidades e expectativas do cliente para decoração e organização de armários e móveis em residências e escritórios.

Limite: 03 (três) utilizações na vigência, limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais) por atendimento.

Arquiteto Virtual: Quando solicitado pelo titular a central de atendimento enviará, por e-mail, no prazo máximo de 02 (dois) dias, um formulário para que seja respondido informando as metragens corretas do ambiente desejado. Posteriormente, a central de atendimento enviará a proposta de decoração.

Limite: 01 (uma) utilização durante o período de vigência, sendo 01 (um) ambiente de até 17m².

Assistência Acessibilidade: o Serviço de Acessibilidade será prestado de acordo com a solicitação do usuário junto à central de atendimento, respeitando as condições estabelecidas.

• **Instalação de Fitas Antiderrapantes:** quando solicitado pelo Usuário, a Assistência encaminhará um profissional para a instalação de fitas antiderrapantes em escadas e tapetes (áreas internas ou externas). Limitado a 01 (uma) instalação de 15 metros de fita antiderrapante por vigência.

• **Instalação de Assento para Box:** quando solicitado pelo Usuário, a Assistência encaminhará um profissional para a instalação assento dentro do Box. Limitado a 01 (um) assento por vigência.

• **Instalação de Barra de Apoio:** quando solicitado pelo Usuário, a Assistência encaminhará um profissional para a instalação de Barra de Apoio em banheiro, quarto etc. Limitado a 01 (uma) instalação de até 03 (três) barras de apoio por vigência.

• **Remanejamento de Móveis:** quando solicitado pelo Usuário, a Assistência encaminhará um profissional para a instalação de Remanejamento de Móveis (dentro do mesmo cômodo). Limitado a 01 (uma) instalação de 01 (um) cômodo por vigência.

• **Assessoria para Aluguel de Equipamentos:** assessoria para apoio ao cliente quando o mesmo precisar locar equipamentos ortopédicos. Sem limite de utilização.

• **Indicação de Profissionais:** indicação de Profissionais. Sem limite de utilização.

• **Locação de Equipamentos:** em casos em que o Usuário não puder se locomover por meios próprios, em decorrência de Lesão ou por doença, por motivo expresso em relatório médico

e, após o contato com a Central de Atendimento, será organizado a locação de 01 (um) dos seguintes itens, conforme solicitação por vigência:

- Muletas.
- Cadeiras de rodas.
- Cadeira de banho.
- Imobilizador ortopédico.
- Cama hospitalar.
- Andador.

Prazo de Entrega do Equipamento: até 72 horas para todo o território nacional.

Nota: O serviço de locação compreende a entrega do equipamento na Residência Assistida, bem como sua retirada após o término do período locado, sendo que a taxa de entrega e de retirada integra o limite estabelecido. Limite: 01 (uma) utilização na vigência limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Todos os serviços de instalação citados na Assistência Acessibilidade serão realizados única e exclusivamente no endereço do cadastro do cliente.

EXCLUSÕES GERAIS

Este produto não prevê:

- a. O pagamento e/ou reembolso de quaisquer serviços providenciados diretamente pelo cliente.
- b. A prestação do serviço quando não houver cooperação por parte do cliente no que se refere às informações requisitadas pela central de acionamento da assistência (por exemplo, o fornecimento de dados imprescindíveis ao atendimento).
- c. Despesas com peças de reposição ou para reparos.
- d. Eventos ou consequências causadas por dolo do cliente ou de seu dependente.
- e. Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou, que, por conta de sua execução, ofereçam riscos de acidente ao prestador.
- f. Serviços com valores acima dos limites definidos neste documento. Em situações específicas, onde o valor da cobertura seja insuficiente, o cliente poderá arcar com a diferença caso deseje prosseguir com o serviço. Caso contrário, o mesmo poderá desistir do serviço ao negar o valor excedente.
- g. Quaisquer quebras e danos em bem(ns) do cliente, exceto se o dano for causado pelo prestador de serviço.
- h. Quaisquer serviços que envolvam quebra de paredes, reparos estruturais ou qualquer tipo de atividade relacionada à alvenaria. Essas intervenções não estão contempladas nessas condições gerais.

Excluem-se ainda das prestações da empresa de assistência, as derivadas de:

- a. Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagens, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- b. Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempos de paz.
- c. Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- d. Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.

RESPONSABILIDADES

A Rede Mais Saúde não se responsabilizará por quaisquer despesas relacionadas ou não a prestação do

serviço ou pela execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas neste regulamento.

Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do usuário na utilização da Rede Mais Saúde, ou por qualquer meio, bem como se o usuário procurar obter benefícios ilícitos do serviço.

A Rede Mais Saúde não se aplica 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 Rede Mais Saúde ou coloquem em risco a segurança do responsável, filho ou terceiros.

DISPOSIÇÕES GERAIS

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 mesmo se responsabiliza pela formal comunicação à 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 pode ser atualizada ou alterada sem aviso prévio pela Rede Mais Saúde.

Para os serviços emergenciais, o atendimento do prestador deve ser realizado em até 90 minutos para região Metropolitana e em até 120 minutos para demais municípios.

Dúvidas e outras informações poderão ser esclarecidas pela nossa central de atendimento e/ou pelos vendedores nas lojas.

Por fim, ao adquirir o produto de assistência Residencial da Enel X, o contratante concorda com os Termos descritos neste regulamento.

Este regulamento deverá ser interpretado de acordo com as leis do Brasil. Toda e qualquer disputa originária ou relacionada a este Contrato deverá ser exclusivamente trazida perante a corte de São Paulo.

ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o Serviço de Assistência Residencial da Enel X será destinado em Território Nacional. Todos os serviços descritos neste documento, serão realizados única e exclusivamente no endereço do cadastro do cliente.

REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço descrito no presente Regulamento de Assistência somente será prestado na presença do usuário ou do responsável por ele indicado, desde que seja maior de 18 (dezoito) anos.

A compra de peças para a execução do serviço previsto neste Regulamento de Assistência e posterior agendamento, deverá ser efetivada pelo Usuário no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis contados da data da primeira visita do profissional indicado pela empresa de Assistência, sob pena de ser considerado como serviço executado e eventual continuidade dos serviços será registrada como nova intervenção.

Versão: fevereiro/2025.

enel x

Prestadores de Serviços:

