

# ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

## 1. DEFINIÇÕES DO PRODUTO

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL é um pacote de serviços oferecidos exclusivamente para residências ou apartamentos, seja de uso Habitual ou Veraneio, desde que estejam devidamente especificadas no contrato. Com o pacote de serviços você sempre terá a sua disposição um quadro selecionado de prestadores para atendê-lo a qualquer imprevisto o mais rápido possível.

Os serviços são prestados pela empresa Helppi.me Ltda., inscrita sob o CNPJ: 48.873.748/0001-25. A Helppi.me é uma marca da empresa Helppi.me Ltda. Ao longo deste documento a empresa responsável pela prestação de serviços será identificada como Assistência ou simplesmente Helppi.me.

São partes integrantes deste Regulamento de Assistência a/s respectiva/s proposta/s de prestação de serviços, assim como contratos e aditivos contratuais, quando existirem.

Caso inexista um documento contratual específico, o presente Regulamento de Assistência e a/s respectiva/s Proposta/s de Serviços serão assumidos pelas PARTES, CONTRATANTE e CONTRATADA, como os documentos de Contrato e respectivos Anexos, para fins de regulação da relação entre as partes, determinando, para todos os efeitos, as regras, os limites e as responsabilidades entre os envolvidos.

## 2. DEFINIÇÕES:

**Usuário:** pessoas físicas ou jurídicas definidas como usuário e/ou beneficiário na especificação do contrato.

**Imóvel:** designa a área territorial (terreno+ construções) da residência 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:

- a) Roubo ou furto de bens (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso à residência, como, por exemplo, arrombamento a Assistência não provê reposição do bem furtado);
- b) Incêndio, raio e explosão;
- c) Dano elétrico (caracterizado pela sobrecarga de energia);
- d) Desmoronamento;
- e) Vendaval, granizo e fumaça;
- f) Alagamento (dano por água proveniente, súbita e imprevistamente, de rupturas ou entupimentos da rede interna de água);
- g) Impacto de veículos;
- h) Queda de aeronaves.

**Evento Emergencial:** 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:

- a) **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, ralos, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência;

- b) 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 residência;
- c) Chaveiro: perda, quebra da chave na fechadura, roubo ou furto das chaves de portas de acesso ao imóvel;
- d) Domicílio: o endereço e município de residência do usuário constante no cadastro.

e) Fato gerador: em complemento a definição do Evento Previsto e Evento Emergencial especificados acima, para aplicar o limite de cobertura, a assistência será prestada visando atender da melhor forma o usuário/segurado, retirando-o da situação emergencial. O fato gerador analisado para a assistência será o que está ocasionando ou ocasionou o problema, podendo envolver vários componentes ou pontos durante a assistência. Ex.: Caso ocorra um raio ou queda de energia danificando lâmpada (s), tomada (s) entre outros pontos elétricos do imóvel, será prestado o serviço para restabelecer a energia e o perfeito funcionamento de todos os pontos, consumindo uma intervenção, respeitando o limite monetário. Caso seja um problema isolado sem ligação com o “fato gerador”, ex.: o raio ou queda de energia não afetou a fiação da cozinha e o cliente informa que as tomadas deste cômodo estão em curto ou sem funcionar, a assistência poderá ser fornecida, descontado do limite de outra intervenção, caso o usuário/segurado disponha e concorde, solicitando neste caso, a abertura de uma nova assistência. Uma outra opção será o usuário/segurado arcar com as despesas extras diretamente com o prestador, para que não seja consumido o seu limite de intervenção.

### 3. COMO SOLICITAR ATENDIMENTO DA ASSISTÊNCIA

Para a realização da comunicação de acionamento o beneficiário poderá contatar a Central de atendimento através do Telefone 0800 600 1816 ou WhatsApp (41) 98886-6494, dentro do território nacional, informando seu Nome Completo e CPF. Todo Evento não emergencial será agendado prestador em até 48 horas úteis.

### 4. RETORNO E GARANTIA

- a) Os serviços executados possuem a garantia de mão de obra de 90 (noventa) dias, após a execução do serviço;
- b) Garantia válida considerando o primeiro atendimento. Caso seja necessário o retorno da garantia, será contabilizado do primeiro atendimento, não sendo estendido para o(s) demais;
- c) Caso o usuário solicite o retorno do prestador e o problema informado não decorrer do serviço executado, a sua solicitação será considerada como novo atendimento, o qual não estará coberto pela garantia decorrente do serviço

prestado anteriormente e contabilizará em outra intervenção/assistência;

- d) Para troca de resistência, a Assistência não será responsável pela garantia, caso a queima seja decorrente a utilização errônea (ex.: consumidor para obter a água do chuveiro mais quente, abre o mínimo do registro, causando um problema no funcionamento, e conseqüentemente, danificando, ou mudança de temperatura com o chuveiro ligado);
- e) Para lâmpadas e reatores, não haverá garantia caso seja identificado que existem oscilações e picos de tensão, danificando o produto;
- f) Para o serviço de desentupimento, caso seja identificado má utilização (ex.: papel, absorvente, entre outros, descartados no vaso sanitário) a Assistência se resguarda a não fornecer a garantia pelo serviço.

### 5. VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços indicados neste regulamento é de 12 meses a contar da data de contratação constante no certificado/contrato.

**O produto terá 72 horas de carência após a efetivação do pagamento.**

Todo o pacote de serviços está limitado até 03 eventos previstos por vigência contratada (ou conforme variações da proposta comercial para o plano contratado), respeitadas as limitações expressas para cada serviço.

O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira. O usuário deverá consultar a Central para se informar se sua cidade possui prestador disponível.

Os serviços serão prestados exclusivamente ao território brasileiro e limitado a cidades com o mínimo de 100 mil habitantes.

## 6. SERVIÇOS

### 6.1. INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA ORÇAMENTOS DE MANUTENÇÃO GERAL (planos essencial, intermediário, completo e superior)

Disponibilização de profissionais, para realização de orçamentos, aptos para realizar serviços de conservação e/ou pequena benfeitoria necessários ao imóvel, nas seguintes especialidades:

Na hipótese em que for solicitado pelo usuário, informações sobre telefones de serviços residenciais (dedetizadoras, lavanderias e limpeza) e/ou emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais), a assistência fornecerá o telefone disponível no cadastro de seus prestadores e/ou sites de consultas telefônicas. A assistência se responsabiliza somente em informar o (s) número (s) de telefone (s) solicitado (s). É de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

#### SERVIÇOS 24 HORAS:

Chaveiros; eletricitas; encanadores.

#### SERVIÇOS NO HORÁRIO COMERCIAL:

Conserto de eletrodomésticos linha branca e linha marrom; pedreiros; vidraceiros; marceneiros; serralheiros; pintores.

#### Observações:

A assistência não terá responsabilidade sobre os serviços acionados pelo usuário. Esse serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de prestadores na rede da assistência e/ou à disponibilidade do telefone em registros públicos.

- a) Os custos de execução dos serviços serão de responsabilidade exclusiva do usuário, obedecendo a uma tabela de preços diferenciados. Os profissionais são compostos por pessoas jurídicas ou físicas selecionadas pela rede de prestadores da Helppi.me aptos a fornecer serviços com qualidade e garantia;
- b) O agendamento para serviços que não sejam emergenciais, o prazo para envio do prestador será de 48 horas, de segunda a sexta-feira;
- c) Não será fornecido atendimento para construções de cômodos ou aumento da área construída do imóvel, sendo o serviço exclusivo para pequenas benfeitorias do imóvel.

Importante: Ligações/contatos limitados ao Território Nacional.

Limite: 3 utilizações por vigência contratada.

### 6.2. CHAVEIRO EMERGENCIAL (planos essencial, intermediário, completo e superior)

#### Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto):

se a residência cadastrada ficar vulnerável e for necessário o conserto de portas ou fechaduras, enviaremos um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

**Evento Emergencial (Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves):** que impeça o acesso do usuário à residência, enviaremos 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.

Observações:

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- d) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário, bem como, as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;
- e) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 2 utilizações por vigência contratada.

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto

R\$ 100,00 (cem reais) para Evento Emergencial

**Importante:**

- a) Entende-se por acesso tanto à entrada como a saída do usuário ao imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves;
- b) Serviço disponível para portas e portões de acesso à residência;
- c) Este serviço não cobre chave eletrônica em qualquer caso;
- d) Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, portadores de necessidades especiais, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja (m) preso (s) em algum cômodo do imóvel, será enviado um profissional para prestar o atendimento;
- e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário;

A assistência se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite indicado, sendo que, qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

### 6.3. MÃO DE OBRA ELÉTRICA (planos essencial, intermediário, completo e superior)

**Evento Previsto (Raio e dano elétrico):** reparos necessários para restabelecimento da energia elétrica nos casos de falhas ou avarias nas instalações elétricas da residência cadastrada, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no imóvel.

**Evento Emergencial (problemas elétricos):** contenção emergencial para os casos de tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão na residência.

**Observações:**

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) Este serviço não cobre: quebra de parede, teto ou piso; troca ou Instalação de fiação; portão elétrico ou eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico; Locação de andaime;

**Limite:** 2 utilizações por vigência contratada.

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto

R\$ 100,00 (cem reais) para Evento Emergencial

**Exclusões:**

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Troca ou Instalação de fiação;

c) Portão Elétrico/ Eletrônico, alarme, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições;

d) Despesas com material;

e) Locação de andaime;

f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

#### **6.4. INSTALAÇÃO OU TROCA DE CHUVEIRO, TORNEIRA ELÉTRICA OU RESISTÊNCIA (planos essencial, intermediário, completo e superior)**

**Evento Previsto:** serviços programados para Instalação ou Troca de Chuveiro, Torneira Elétrica ou Resistência (não blindados) decorrentes de problema funcional ou que possam vir a acarretar curto-circuito na residência ou para instalação de novas peças adquiridas pelos clientes.

##### **Observações:**

a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;

b) Este serviço não cobre: quebra de parede, teto ou piso; troca ou Instalação de fiação; aquisição de materiais para a troca;

**Limite:** 2 utilizações por vigência contratada.

R\$ 150,00 {cento e cinquenta reais} para Evento Previsto

##### **Exclusões:**

a) Quebra de parede, teto ou piso;

b) Troca ou Instalação de fiação;

c) Despesas com material;

d) Locação de andaime;

e) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

#### **6.5. MÃO DE OBRA HIDRÁULICA (planos essencial, intermediário, completo e superior)**

**Evento Previsto {Alagamento):** 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 enviaremos um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

**Evento Emergencial (problemas hidráulicos):** contenção emergencial para 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.

##### **Observações:**

a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;

b) O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento;

c) Quando tecnicamente possível, forneceremos a mão de obra para a troca de misturador em caso de problema emergencial. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

d) Este serviço não cobre: quebra de parede; teto ou piso; casos de inundação; enchentes ou eventos da natureza; entupimentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto da residência; reparos definitivos; locação de andaime; 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.).

e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário, bem como, as despesas com material para execução do serviço que não seja considerado básico pela Assistência;

**Limite:** 2 utilizações por vigência contratada.

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para Evento Previsto

R\$ 100,00 (cem reais) para Evento Emergencial

**Importante:**

1. 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.
2. O usuário deverá informar ao profissional o local exato da ruptura ou do vazamento.

**Exclusões:**

- a) Quebra de parede, teto ou piso;
- b) Problemas Emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural; c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura;
- c) Reparos definitivos;
- d) Despesas com material;
- e) Locação de andaimes;
- f) Custos de execução do serviço que excederem os limites;
- g) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica;
- h) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro);

i) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto et c.).

## **6.6. DESENTUPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ESGOTO OU CAIXA DE GORDURA (planos intermediário, completo e superior)**

Em caso de entupimento da caixa de gordura (aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis) ou tubulação de esgoto, que cause ou possa causar transbordo, devido à falta de escoamento dos detritos, enviaremos um profissional para executar a limpeza e desobstrução da caixa de gordura, executando a remoção e raspagem das placas e/ou o desentupimento da tubulação de esgoto.

**Observações:**

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) Serviço limitado ao desentupimento de até 30 metros de tubulação ou limpeza de caixa de gordura de até 60 litros, exclusivamente residenciais;
- c) A responsabilidade pela remoção ou transporte de detritos e resíduos são exclusivamente do usuário do imóvel;
- d) Este serviço não cobre: necessidade de quebra ou reforma em alvenaria; utilização de equipamentos de sucção (bombas, caminhões, caldeiras, etc.) e de detecção eletrônica; avarias prévias; desobstrução ou desentupimento dos ramais

hidráulicos ligados à caixa; desentupimento em tubulações de cerâmica (manilhas); limpeza de fossa séptica; problemas emergenciais e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural; 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.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato, valor até R\$ 300,00 (trezentos reais)

## 6.7. VIDRACEIRO (planos intermediário, completo e superior)

Para quebra de vidros de portas ou janelas externas, enviaremos um profissional qualificado para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos.

### Observações:

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) O material será vidro transparente básico (canelado, liso ou martelado, até 4mm de espessura);
- c) Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro forneceremos a colocação de tapume. Neste caso o serviço será encerrado e o prestador não voltará para a troca do vidro;
- d) Este serviço não cobre: vidros coloridos, turnês, temperados, jateados, especiais ou que estejam fora de linha de fabricação; substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas da residência.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato, valor até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais}

## 6.8. FIXAÇÃO DE ANTENAS {planos intermediário, completo e superior)

**Evento Previsto (Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves):** fixação da antena, ou mesmo retirá-la para evitar riscos maiores, em caso de deslocamento ou perigo iminente de queda da antena receptiva de sinais.

### Observações:

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;

- b) Este serviço não cobre: ajuste de sintonia de canais; substituição de peças; 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; locação de andaime.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato valor até R\$ 300,00 (trezentos reais}

## 6.9. COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS (planos completo e superior)

**Evento Previsto (Roubo ou Furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves):** cobertura provisória do telhado com lona, plástico ou outro material a fim de proteger provisoriamente o imóvel.

### OBSERVAÇÕES:

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) 48 horas de garantia após a colocação da lona;
- c) Este serviço não cobre: troca de telhas; reparos em telhado, calhas, forros e beirais; 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; locação de andaime;
- d) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 300,00 (trezentos reais}

## 6.10. LIMPEZA DE RESIDÊNCIA (planos completo e superior)

**Evento Previsto (Incêndio, Alagamento, Impacto de Veículos, Desmoronamento, Vendaval):** serviços emergenciais de limpeza, para dar

condições de habitação a residência (limpeza de pisos, paredes ou tetos para a retirada de sujeiras) sem descaracterizar o evento previsto.

**OBSERVAÇÕES:**

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) Este serviço não cobre: atos e resíduos provocados de vandalismo, invasão, arrombamento; serviços de faxina; limpeza de bens móveis e resíduos que não tenham vínculo com o evento previsto; despesa com material; locação de caçamba para retirada de entulho ou sujeira.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 200,00 (duzentos reais)

### 6.11. CONSERTO DE AR-CONDICIONADO (planos completo e superior)

Reparo no aparelho de ar-condicionado compacto (Split e mini Split) em decorrência de falha ou pane elétrica, eletrônica e mecânica.

**Observações:**

- a) Serviço limitado a mão de obra e material básico para a execução do serviço;
- b) Caso seja necessária a retirada do produto, mas não seja possível devido às condições do aparelho ou do local de instalação, a assistência será encerrada.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 200,00 (duzentos reais)

### 6.12. VIGILÂNCIA (planos completo e superior)

**Evento Previsto (Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão):** serviço de vigilância, após tentativa de contenção emergencial, se a

residência ficar vulnerável em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso ao imóvel.

**Observações:**

- a) Serviço limitado a mão de obra para a execução do serviço;
- b) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 300,00 (trezentos reais)

### 6.13. CONSERTO DE ELETRODOMÉSTICOS LINHA BRANCA (planos completo e superior) e LINHA MARROM (plano superior)

Na ocorrência de defeito técnico (de origem elétrica, eletrônica, mecânica) que impeça o funcionamento ou uso normal do eletrodoméstico, arcaremos com o custo de mão de obra e peças para o conserto.

**Observações:**

- a) Serviço limitado a mão de obra e reposição de peças para a execução do serviço;
- b) **Eletrodomésticos elegíveis:**
  - I. **Linha Branca** (planos completo e superior): Fogão, Cooktop, Forno Elétrico, Refrigerador (Geladeira), Freezer, Lavadora de Louças, Micro-ondas Lavadora de Roupas, Tanquinho, Secadora de Roupas e Lava e Seca Roupas;
  - II. **Linha Marrom** (plano superior): Televisão (Convencional, LED, LCD e Plasma), Vídeo Cassete, Blu-ray player, DVD player, Aparelho de Som e Home Theater.
- c) Estarão cobertos exclusivamente os equipamentos de uso doméstico, pertencentes a residência segurada, desde que a garantia do fabricante tenha

tido expirada

- d) O conserto do eletrodoméstico/eletroeletrônico estará condicionado a existência de peças de reposição na rede de assistência técnica autorizada no país. Para os eletrodomésticos sem peças de reposição ou com mais de 6 anos, a central de atendimento Helppi.me orientará o usuário a executar o serviço por conta própria e enviar o comprovante para análise de reembolso.
- e) Fica a critério da Assistência a escolha do técnico responsável. O usuário não poderá solicitar o envio de um outro técnico para realizar o serviço.
- f) **Este serviço não cobre:**
  - I. Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
  - II. Produtos Importados e/ou que não possuam peças disponíveis para substituição;
  - III. 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;
  - IV. 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.;
  - V. Qualquer oxidação (ex.: ferrugem) em qualquer parte do Produto ou qualquer Defeito causado por esta;
  - VI. Defeitos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no Produto e/ou exposição à umidade ou calor excessivo;
  - VII. Defeitos causados por falta de limpeza, conservação, manutenção periódica ou preventiva;
  - VIII. Defeitos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;

- IX. Defeitos causados por transporte impróprio ou inadequado;
- X. Defeitos causados ocorrido antes do início e/ou informado após o término da vigência;
- XI. Defeitos causados decorrente de revisão ou conserto do Produto efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento;
- XII. Defeitos causados causado por variação de tensão (voltagem) elétrica; utilização em tensão (voltagem) elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no Produto;
- XIII. Defeitos causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: filtros e feltros de limpeza, tubos, mangueiras e drenas, gaxetas e borrachas vedadoras, botões e puxadores, pés e calços de sustentação etc., independentemente da origem do problema;
- XIV. **Produto** cujo número de identificação, do chassi ou de série tenha sido removido e/ou adulterado;
- XV. Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do Produto;
- XVI. **Qualquer** tipo de acessório como frontal da porta, prateleiras, gavetas, dispenser, correções, tampas etc., assim como quaisquer outros acessórios não previstos pela Garantia do Fabricante;
- XVII. **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;
- XVIII. **Custos** de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao Produto que não apresentar Defeito;
- XIX. **Quaisquer** custos para serviços de: instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou lubrificação, regulagem, reaperto ou alinhamentos, manutenção de ou preventivo do Produto;
- XX. **Qualquer** custo 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;

- XXI **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;
- XXI **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;
- XXI **Caso** exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (7 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato limitado a 1 equipamento, valor até R\$ 300,00 (trezentos reais)

#### 6.14. BABY-SITTER / BABÁ (plano superior)

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** contratação de uma baby-sitter ou utilização de um berçário se o usuário sofrer danos físicos de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01 (um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos dependentes menores de 14 anos.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato.

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia (até 2 diárias).

#### 6.15. MUDANÇA E GUARDA MÓVEIS (plano superior)

**Evento Previsto (Alagamento, Arrombamento, Roubo ou Furto Qualificado, Vendaval, Desmoronamento, Impacto de Veículos, Queda de Aeronaves, Incêndio e Explosão):** transferência (ida e volta) e a guarda dos móveis e bens pertencentes à residência para um local indicado pelo usuário, quando existir a necessidade de reparo do imóvel devido a um dos eventos previstos.

**Observações:**

- a) Serviço limitado a mão de obra para a execução do serviço;
- b) Este serviço será oferecido nas capitais e nas cidades com mais de 100.000 habitantes. Para cidades sem infraestrutura consultar a Central de Atendimento.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato valor até R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

#### 6.16. SERVIÇO DOMÉSTICO PROVISÓRIOS (plano superior)

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** contratação de um profissional para realização da faxina, se ocorrer acidente pessoal com o(a) usuário(a) e seja necessária sua hospitalização por período superior a 05 (cinco) dias.

**Observações:**

- a) Não estão cobertos os custos com os materiais necessários para a faxina;
- b) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato valor até R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

### 6.17. HOSPEDAGEM (plano superior)

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** reserva e pagamento de hotel se o imóvel ficar impossibilitado de ser habitado.

**Observações:**

- a) Será fornecido o serviço para no máximo 5 pessoas;
- b) Não estão cobertos os custos com telefonemas, frigobar ou serviços extras do hotel;
- c) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato.

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia (até 2 diárias)

### 6.18. GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS (plano superior)

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** despesas com a guarda em local apropriado de animais domésticos quando identificada a necessidade de desocupação do imóvel e não haja quem possa tomar conta destes.

**Observações:**

- a) Não estão cobertos os custos extras do estabelecimento de guarda de animais, como por exemplo, banho, ração etc.;
- b) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato.

R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia; por animal; para até 2 animais em até 3 diárias.

### 6.19. REGRESSO ANTECIPADO (plano superior)

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves, Quebra de Vidros):** passagem aérea para deslocamento dentro do Território Nacional e em classe econômica ou outro meio de transporte, quando for necessário o retorno do usuário em função de danos ao seu imóvel.

**Observações:**

- a) Horário de atendimento: 24 horas.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato.

R\$ 800,00 (oitocentos reais) para aquisição de até 1 passagem com ou sem escalas (opção pelo menor custo).

[Esse serviço será fornecido desde que o usuário esteja a mais de 300 quilômetros do local ou o trajeto por via rodoviária seja superior a 5 (cinco) horas].

### 6.20. LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS (plano superior)

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** locação dos aparelhos necessários para sua substituição daqueles que forem danificados, afetando a rotina da residência.

**Observações:**

- a) **Eletrrodomésticos cobertos:** Fogão, refrigerador, freezer, máquina de lavar e secar roupas, lava louça, forno de micro-ondas.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato.

R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia (até 4 diárias)

## 6.21. SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS (plano superior)

Mão de obra para substituição de telhas de cerâmica (francesa, romana e paulista), cimento e fibrocimento (comprimento máximo de 1,83 metros cada), em caso de quebra acidental.

### Observações:

- a) Este serviço não será fornecido em caso evento previsto;
- b) Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7m), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, o pagamento das despesas de locação de andaime será de responsabilidade do usuário;
- c) Esse serviço não inclui qualquer tipo de reparo no madeiramento ou similar que constitua a estrutura de sustentação do telhado, assim como reparo em calha, forro e beiral;
- d) Esse serviço não será fornecido 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.

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato valor até R\$ 300,00 (trezentos reais).

## 6.22. DEDETIZAÇÃO (plano superior)

Dedetização do imóvel para prevenção ou controle de pragas urbanas (aranhas, formigas, baratas, carrapatos, caramujos, escorpiões, grilos, lacraias, moscas, mosquitos, vespas, percevejos, pulgas, ratos e traças) no imóvel segurado.

### Observações:

- a) Serviço limitado a mão de obra para a execução do serviço;
- b) O agendamento deverá ser feito com 3 dias de antecedência;
- c) O imóvel deverá ficar desocupado de 6 a 12 horas (variável por produto aplicado, de acordo com a praga existente no local);
- d) Animais de estimação deverão ser retirados do local;
- e) Não está contemplado o serviço de Descupinização.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato valor até R\$ 300,00 (trezentos reais).

## 6.23. REMOÇÃO INTER HOSPITALAR (plano superior)

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):** remoção pelo meio de transporte mais adequado (UTI aérea, avião de linha regular, extra-seats, promoção de classe, ambulância UTI ou simples) com ou sem acompanhamento médico, após serem prestados os primeiros socorros pelas autoridades públicas, haja a necessidade de remoção do usuário ou seus dependentes, feridos em decorrência dos eventos previstos na residência segurada, para uma unidade hospitalar mais apropriada, segundo avaliação médica.

### Observações:

- a) A prestação deste serviço está condicionada à avaliação do médico afiliado à Helppi.me que determinará, ainda, o meio de transporte, dentro do limite abaixo;

**b)** Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção ou repatriação do usuário, bem como a escolha do meio de transporte;

**c) Horário de atendimento: 24 Horas.**

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato valor até R\$ 1500,00 (mil e quinhentos reais).

## 6.24. RESTAURANTE E LAVANDERIA (plano superior)

**Evento Previsto (Roubo ou furto Qualificado, Incêndio, Raio, Explosão, Desmoronamento, Vendaval, Granizo, Fumaça, Alagamento, Impacto de Veículos e Queda de Aeronaves):**

despesas com restaurantes e/ou lavanderias caso o imóvel fique sem condições de habitação ou a cozinha ou a lavanderias ficam inoperantes devido a um evento previsto.

**Observações:**

**a) Custos com bebidas serão de responsabilidade do usuário;**

**b) Horário de atendimento: 24 horas.**

**Limite:** 1 utilização por vigência do contrato

R\$ 100,00 (cem reais) por dia (até 4 diárias)

## 6.25. CONVENIÊNCIA DOMICILIAR (plano superior)

Mão de obra especializada, se tecnicamente possível, para realização dos seguintes serviços:

**a) Limpeza de Caixa D'água:** até 3.000 litros, limitada a 01 única caixa d'água por residência. O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água. Não estão contemplados neste serviço coletores de água. Estão excluídos os casos em que houver a necessidade da retirada de telhões de fibra-amianto acima de 01 metro de comprimento, bem como retirada de telhas que possam danificar. Este serviço é exclusivo para casas;

**b) Limpeza de Calhas:** a limpeza de calhas consiste apenas na varredura e retirada de sujeira e detritos, de calhas com tubulação aparente e desde que tecnicamente possível, limitada a 10 metros. Não estão contemplados neste serviço coletores de água e/ou retirada de telhas. Serviço exclusivo para casas;

**c) Caçamba:** fornecimento de uma unidade para entulho (resíduos da construção civil como: componentes cerâmicos – tijolos, blocos, telhas, placas de revestimento, argamassa, concreto, pedra, areia e terra) pertinente a reforma. A quantidade de diárias dependerá das normas do município e o local para colocar a caçamba será de responsabilidade do usuário.

Não há cobertura para a colocação do entulho na caçamba, multas ou infrações sofridas pela permanência da caçamba em local desapropriado ou descarte de material proibido por lei.

**Observações:**

**a)** Informar altura do “pé direito do imóvel;

**b)** Desligar o registro com 24 horas de antecedência, no caso de limpeza de caixa d'água. Atenção: A caixa não poderá estar totalmente vazia, pois poderá ocorrer a quebra acidental da caixa devido ao ressecamento;

**c)** 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, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador;

**d) Este serviço não cobre:**

- I. I. Despesas com materiais, exceto nos casos de limpeza de caixa d'água e calhas;
- II. 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;
- III. Locação de andaime.

**e) Horário de atendimento:** mediante agendamento na central de atendimento.

**Limite:** 1 utilizações por vigência do contrato.

## 6.26. INSPEÇÃO DOMICILIAR (plano superior)

**Mão de obra especializada para inspeção domiciliar preventiva e se tecnicamente possível, realização de pequenos reparos, revisões ou instalações para os seguintes serviços itens:**

- a)** Revisão de Instalação Elétrica: mão de obra para reajuste de contatos (disjuntor), identificação e troca de disjuntor;
- b)** Troca de Lâmpadas, Tomadas e Interruptores: apenas mão de obra gratuita, limitada a troca de até 10 unidades para todos os itens;
- c)** Verificação de Possíveis Vazamentos: em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis, garantindo apenas a inspeção;
- d)** Chaveiro: mão de obra para instalação de olho mágico somente em porta de madeira;
- e)** Lubrificação de Fechaduras e Dobradiças: o serviço poderá ser realizado em janelas, portas ou portões de madeira ou ferro, desde que não implique em desmontagem dos mesmos. Limitado a 10 janelas, portas ou portões no total;
- f)** Serviços Gerais: fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal (modelos: teto, parede, flex, automático, sanfonado e retrátil), objetos de decoração (relógio de parede, porta casacos, porta papel toalha, porta pano de prato, porta chaves, suporte para plantas, ganchos e penduradores), kit de banheiro e varão de cortina (incluindo a colocação da cortina, neste caso será cobrado 2 unidades). Limitado a 05 unidades;
- g)** Instalação de Antenas: instalação de antena de VHF ou UHF. O serviço não se estende a antenas coletivas, TV por assinatura ou parabólica e não se responsabiliza pela sintonia de canais ou imagem, tão pouco pelo cabeamento. Serviço exclusivo para casas;
- h)** Limpeza de Ralos e Sifões: mão de obra para limpeza de ralos e sifões (tubulações de 1 a 2 polegadas), desde que não haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica. Não contempla materiais. Limite de até 04 ralos e/ou sifões;
- i)** Inspeção de Telhas: verificação e substituição de telhas quebradas e/ou avariadas. Substituição de até 15 telhas (somente mão de obra para telhas de barro comuns, exceto as do tipo “Germânicas”).
- j)** Mudança de Móveis: o serviço consiste no remanejamento de móveis dentro da própria residência de um cômodo para o outro, desde que não seja necessária a desmontagem dos mesmos. Os móveis precisam estar no mesmo pavimento (andar) para que o remanejamento possa ser realizado pelo profissional;
- k)** Troca de Vidros: o serviço consiste na mão de obra para substituição, parcial ou total de até 1 m<sup>2</sup> de vidro transparente liso, envidraçado ou martelado de até 4 mm. Este serviço tem o caráter de manutenção residencial, portanto, cobre apenas vidros que já estejam quebrados ou trincados na residência. Não estão cobertos vidros temperados, jateados, cristais, blindados, fumê ou qualquer outro tipo de vidro especial;
- l)** Rejuntamento: rejunte branco comum em box, louças, pias e tanques. Até 06 unidades;
- m)** Instalação de Ventilador de Teto: mão de obra para instalação do ventilador de teto, incluindo a passagem de fiação elétrica. Limite de 02 aparelhos.
- n)** Instalação de Filtro de Água: apenas instalação do aparelho, sem parte elétrica, encanamento/ tubulação ou alvenaria. – 01 unidade;
- o)** Reversão de Fogão: mão de obra para realizar a reversão do fogão de gás GLP (botijão) para gás natural (gás encanado – Concessionária), ou de gás natural para gás GLP, conforme a necessidade do usuário. Esse serviço é exclusivo

para fogão de uso doméstico e caso seja a reversão para gás natural, será fornecido em locais devidamente canalizados e autorizados pela Companhia de Gás (Concessionária) da região. A Assistência não será responsável pela tubulação/encanamento, sendo responsável exclusivamente pela mão de obra para reversão – 01 unidade;

- p) Instalação de Chuveiro e Torneira Elétrica: mão de obra para instalação de chuveiro ou torneira elétrica – 01 unidades;

**Observações:**

- a) A inspeção domiciliar somente será realizada a partir do momento em que o usuário tiver tomado as seguintes providências:
- I. Comprar antecipadamente o material a ser substituído ou instalado pelo prestador, conforme orientações da central (ex.: lâmpadas, disjuntores, interruptores, buchas, parafusos, vidros, etc.);
  - II. Para serviços em paredes de dry-wall, será necessária a avaliação prévia do profissional bem como o fornecimento de materiais específicos (buchas, parafusos). Caso seja identificado que o local não é seguro, devido a risco de queda ou avarias na parede, a assistência será encerrada. A Assistência não será responsável, caso haja dano na parede ou queda do produto após o fornecimento de instalação;
  - III. Informar altura do "pé direito" do imóvel.
- b) 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, será de sua responsabilidade o pagamento da locomoção e deslocamento do prestador;
- c) Este serviço não cobre:
- I. Despesas com materiais, exceto nos casos de lubrificação de fechaduras e dobradiças;
  - II. 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;
  - III. Locação de andaime.

- d) Horário de atendimento: mediante agendamento na central de atendimento.

**Limite:** O usuário poderá escolher até 3 serviços com direito a 1 utilização durante a vigência, valor até R\$ 300,00 (trezentos reais).

**7. EXCLUSÕES GERAIS**

1. Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo usuário e não autorizados pela central de atendimento;
2. Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da Central de Atendimento da Helppi.me, não previstas nestas condições gerais ou superiores aos limites fixados;
3. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de guerra, invasão, operação bélica, rebelião, revolução, greves e tumultos;
4. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais decorrentes de acidentes radioativos, ou atômicos;
5. Confisco ou requisição por ordem de autoridades governamentais ou públicas;
6. Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias;
7. Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início de vigência do contrato, ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel do segurado;
8. Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
9. Eventos previstos e/ou problemas emergenciais, e suas consequências, decorrentes de alagamento provocado por chuvas, transbordamento de rios, córregos, lagos ou qualquer outro evento natural;

10. Despesas com locação de andaime;
11. Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel segurado (móveis, quadros etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência;
12. Eventos hidráulicos que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica.

## **CONDIÇÕES GERAIS**

### **8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**

Todas as Assistências previstas pelo contrato ficarão automaticamente suspensas, independentemente de qualquer aviso por parte da Helppi.me, nas seguintes hipóteses:

- a) Inadimplência de pagamento de parcelas da contratação do serviço;
- b) Esgotamento do limite de utilização;
- c) O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento de Assistência;
- d) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- e) Prática de qualquer ato fraudulento ou fora dos limites da mais estrita boa-fé;

A suspensão dos serviços se faz por tempo ilimitado até que seja realizada pedido de reativação dos serviços pelo Cliente e aprovado pela Helppi.me.

### **9. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

Caso a correspondente proposta de prestação de serviços seja aceita, fica autorizada pela CONTRATANTE a prestação dos serviços pela CONTRATADA, obrigando-se assim a CONTRATANTE ao pagamento integral do valor da proposta.

A título de remuneração pelas Assistências prestadas, o Cliente pagará à CONTRATANTE o valor indicado na sua respectiva proposta comercial.

Caso o Cliente esteja inadimplente junto à CONTRATANTE, fica desde já a Helppi.me autorizada a suspender imediatamente a prestação dos serviços até que a situação seja regularizada e a Assistência receba a notificação/comprovante da baixa da inadimplência via CONTRATANTE.

### **10. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL**

- a) A aceitação do contrato ficará condicionada a análise de risco da Helppi.me, podendo ser recusada dentro do prazo de 15 dias a partir da data da transmissão.
- b) **Em caso de inadimplência superior a 48h (quarenta e oito horas) do vencimento de qualquer parcela ou valor devido pela CONTRATANTE, a Helppi.me poderá negar os atendimentos previstos neste Regulamento de Assistência até que a situação seja regularizada, ficando a Helppi.me livre de qualquer responsabilidade perante os Clientes e à própria CONTRATANTE, recaindo integralmente sobre a CONTRATANTE a responsabilidade por tal situação até que a mesma seja regularizada e comprovada junto à Helppi.me.**

O cliente poderá rescindir o contrato, observadas as seguintes condições:

c) O Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da **CONTRATANTE**, podendo essa confirmar dados e solicitar o envio de documentos para a própria segurança do Cliente;

d) O Cliente deverá seguir as regras de contratação e orientações da **CONTRATANTE**;

e) A **CONTRATANTE** irá notificar a **Helppi.me** para a exclusão do Cliente de sua base de dados.

Caso a rescisão do contrato pelo Cliente ocorra após o acionamento de qualquer das Assistências, não serão devidos quaisquer valores ao Cliente em razão de despesas com prestadores, administrativas e multa.

A Helppi.me poderá rescindir o contrato, mediante ciência, por escrito, ao **CONTRATANTE** e ao **Cliente**, observadas as seguintes condições:

a) Caso o Cliente ou Usuário intencionalmente causar, facilitar ou agravar um Evento;

b) Caso o Cliente ou Usuário provocar intencionalmente um fato que dê origem ao Evento;

c) Caso o Cliente ou Usuário venha a fornecer informações falsas ou inverídicas à Helppi.me ou aos Prestadores Credenciados;

d) Em caso de inadimplência por mais de 48h (quarenta e oito horas) da data de pagamento, referente a qualquer pagamento devido ao **CONTRATANTE**;

e) Caso a conta da **CONTRATANTE** de serviços sob contratos de vigências anuais atinja uma ocorrência de acionamentos e/ou atendimentos e demais custos administrativos no patamar previsto em contrato. Nesse caso, a situação será tratada como previsto em contrato entre as **PARTES**.

Na ocorrência de qualquer das hipóteses “a”, “b”, “c”, “d” e “e” imediatamente anteriores, não serão devidos quaisquer valores ao Cliente, sendo de responsabilidade do **CONTRATANTE** pagar a diferença de valor cabível, bem como, eventuais indenizações por perdas e danos em caso de comprovação de má fé, fraude, tentativa de fraude ou mesmo de valores contratados em aberto ou de serviços avulsos e complementares que não tenham sido saldados até a data em questão ou que tenham sido geradas sob sua autorização e não tenham sido quitadas até a data do efetivo encerramento da prestação de serviços.

Comprovada a fraude ou tentativa de fraude por parte do Cliente ou Usuário, poderá a Helppi.me CANCELAR o cadastro e contrato do mesmo, sem devolução dos valores já pagos, cabendo ainda a restituição total do custo gerado para a Helppi.me pelo orçamento no atendimento da respectiva fraude.

O contrato também poderá ser rescindido de forma total ou parcialmente, por acordo entre as PARTES, dentro das condições acordadas mutuamente entre elas.

## 11. FORO

O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas do contrato, proposta e/ou deste Regulamento de Assistência será o de Curitiba/PR.