

Termo de condições e uso do Vivo HomeFix

Resumo do Serviço:

Serviço de Instalação e Assistência Residencial com mão de obra treinada e especializada, para garantir a excelência no serviço. Para ambos serviços compreende a 1 visita de um ou mais técnicos especializados para instalação e 1 visita para realização de serviços emergenciais com 12 meses de vigência.

Para Serviço de Instalação esta incluso 1(uma) instalação de um dos serviços relacionados abaixo:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------|
| ✓ TV e Smat Tvs até 70 polegadas | ✓ Fogão |
| ✓ Home Theater | ✓ Coifa Parede |
| ✓ Lavadora | ✓ Depurador |
| ✓ Secadora | ✓ Purificador de Água |
| ✓ Lava e Seca | ✓ Refrigerador |
| ✓ Lava Louças | ✓ Side by Side |
| ✓ Forno Elétrico | |

Para Assistência Residencial teremos atendimento 24hrs, esta incluso apenas 1 (uma) visita de um dos serviços relacionados abaixo:

- ✓ Chaveiro
- ✓ Encanador
- ✓ Eletricista

Serviços Inclusos:

Para Assistência Residencial:

- **Chaveiro:**

Envio de chaveiro para abertura de porta e portões principais de acesso, inclusive a confecção de uma nova chave, conforme evento ocorrido. Serviços cobertos são arrombamento, Roubo ou Furto, Perda, Quebra de chaves na fechadura, Roubo ou Furto de chaves. Fornecimento de 1 (uma) cópia de chave simples

Cobertura: R\$200,00 para evento previsto e para problema emergencial.

Observações:

a) 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; 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, deficiente físico ou mental, bem como idosos acima de 60 anos, caso esteja(m) presa(s) em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestar o atendimento; e) O custo de execução do serviço que exceder o limite será de responsabilidade exclusiva do usuário; f) A CDF se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite, sendo que qualquer despesa com material será de responsabilidade do usuário.

- **Encanador:**

Envio de encanador para resolução de problemas com instalações hidráulicas que possam resultar em vazamento ou alagamento como: 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.

Cobertura: Até R\$ 200,00 para Evento Previsto e para Problema Emergencial.

Observações:

a) 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. 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.

Exclusões:

a) Quebra de parede, teto ou piso; b) Casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza; c) Tubulações de esgoto e caixa de gordura; d) Reparos definitivos; e) Despesas com material; f) Locação de andaime; g) Custos de execução do serviço que excederem os limites; h) Utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica; i) Tubulações e/ ou conexões que não sejam de PVC (ex.: cobre, aço ou ferro); j) Assistência para materiais, equipamentos ou conexões fora de linha (flange de amianto, etc.).

- **Eletricista:**

Envio de eletricista para realizar reparos necessários para o restabelecimento da energia elétrica ou para solucionar problemas elétricos, conforme evento ocorrido, tais como: 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;

Cobertura: R\$ 200,00 para evento previsto e para problema emergencial.

Exclusões:

a) Quebra de parede, teto ou piso; b) Troca ou Instalação de fiação; c) 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; d) Despesas com material que não seja considerado básico pela Assistência; e) Locação de andaime; f) Custos de execução do serviço que excederem os limites.

Para a instalação TVs ou Home Theater:

- 1 visita técnica presencial.
- Retirada cuidadosa do equipamento da embalagem.
- Verificação das medidas do produto e dimensões do local.
- Instalação de suporte para equipamento.
- Identificação da voltagem correta das tomadas antes de ligar o aparelho.
- Ajuste fino de som e imagem.
- Testes de funcionalidade dos equipamentos.
- Passagens de cabos em conduítes já existentes.
- Organização de fios e cabos.
- Instruções básicas sobre a utilização do equipamento e suas funcionalidades.
- Limpeza e organização do local.

Para Instalação de Linha Branca:

- Instalação física do produto;
- Verificação das medidas do produto e dimensões do local para correta instalação;
- Verificação da tensão de alimentação elétrica do produto e da residência;
- Retirada cuidadosa do equipamento da embalagem, fitas e películas de proteção;
- Instalação das conexões de entrada, saída, dreno e mangueira.
- Conexão de fios e cabos do equipamento.
- Nivelamento de pés e portas (para elegíveis que exijam).
- Testes de funcionamento, ajustes necessários e configuração.
- Orientações sobre as travas de segurança e bloqueio de teclado e porta.
- Orientações para registro do produto no fabricante (site ou telefone).
- Auxílio e orientações sobre as precauções de segurança e limpeza interna e externa.
- Orientações para utilização do produto.

- Limpeza e organização do espaço onde ocorreu a instalação.

Em casos de Purificador de Água e Refrigeradores está incluso verificação da pressão da água da residência

Em casos de Coifa Parede está incluso a conexão de dutos ao ponto de exaustão (apenas para o modo exaustão).

Serviços NÃO Inclusos:

Para Assistência Residencial:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário;
- Evento Previsto decorrente de rebelião, revolução, vandalismo, greves e tumultos;
- Despesas com peças de reposição ou para reparos, bem como gastos em hotéis e restaurantes não previstos nas garantias deste contrato;
- Fornecimento de qualquer serviço que não esteja descrito nas definições
- Eventos decorrentes de problemas ocorridos anteriormente ao início do contrato ou que caracterizem falta de manutenção do imóvel;
- Eventos ou consequências causadas por dolo do usuário;
- Perdas ou danos ocasionados por incêndio ou explosão decorrente, direta ou indiretamente, de terremotos, erupção vulcânica, inundação ou qualquer outra convulsão da natureza;
- 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;
- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites de responsabilidade da CDF ou acionados diretamente pelo interessado, sem prévia autorização;
- Despesas com locação de andaime;
- Remanejamento ou remoção de qualquer bem material, fixado ou não no imóvel (móveis, quadros, etc.), que obstrua, impeça ou inviabilize o acesso ao local para a normal execução do serviço de assistência.
- Serviços em locais altos, íngremes, escorregadios ou qualquer outro tipo de problema na execução, que possam oferecer riscos de acidente ao prestador.

Para Serviço de Instalação:

- Serviço não prestado para versões embutidas ou suspensas dos elegíveis.

- Reparo ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, troca da tomada, serviços para embutir, alterações conector Sindal ou disjuntor) e qualquer tipo de serviço eletrônico avançado (soldagem, alterações no aparelho, etc.).
- Serviços de alvenaria (saída de ar), pintura, marcenaria (furação em móveis), cortes em pedras ou gesso.
- Transporte ou descarte de produtos antigos do cliente.
- Instalações fora das recomendações do fabricante (fora de eixo, altura recomendada, próximos a locais perigosos, etc.) e uso de acessórios que não sejam originais ou aceitos pelo fabricante.
- Solicitar mais do que 1 visita para a instalação. Instalação de mais um equipamento sem outro contrato vigente - é necessário comprar um contrato de instalação para cada equipamento.
- Instalação de Coifas da linha Gourmand
- Instalação de Fogões da linha Gourmand - Brastemp

Em casos de Coifa Parede, Depurador, Purificador de Água e Refrigeradores não estão inclusos nivelamento de pés e portas e orientações para registro do produto no fabricante.

Materiais NÃO Inclusos

- Fornecimento de qualquer tipo de acessório ou material extra.

Condições para Execução do Serviço

- O serviço de instalação consiste da retirada dos equipamentos das caixas, montagem e fixação do equipamento no local indicado pelo titular ou por maior de 18 anos autorizado pelo titular para o acompanhamento do serviço de instalação.
- O agendamento da instalação deve acontecer através da Central de Atendimento;
- O serviço compreende a instalação de um produto novo em sua embalagem original e acompanhado de sua nota fiscal.
- Não estão inclusos serviços de alvenaria, marcenaria e ajustes e reparo em instalações elétricas, móveis e pedras.
- Este serviço compreende uma única visita para a instalação do produto na casa do cliente.
- O equipamento deverá estar no lugar onde será utilizado, não constando dos serviços oferecidos nestas condições gerais, qualquer tipo de movimentação;
- A rede elétrica bem como a tomada de energia onde o equipamento será ligado, deverá ser compatível com a carga demandada e a tomada elétrica do equipamento;

- A infraestrutura de conduítes para a passagem de cabos de som e energia, furação de móveis para passagens dos plugs e cabos dos aparelhos deve ser providenciada antecipadamente pelo cliente.

O usuário perderá o direito a visita de instalação nos seguintes casos:

- Ausência do cliente ou responsável no local e data agendada;
- Falta de material necessário de responsabilidade do cliente como suporte para instalação em parede, tomada elétrica no local e qualquer outro material necessário para instalação.
- O serviço é limitado a uma visita técnica para instalação e a um único produto.

Prazo da Visita Técnica

O serviço de visita para instalação será agendado no prazo de até **1 dia útil** após o agendamento telefônico nas cidades do Rio de Janeiro e São Paulo e até **3 dias úteis** para as demais localidades. Fica a critério do consumidor qual a melhor data e período, após o prazo supramencionado.

Em caso de necessidade do cancelamento ou reagendamento de uma visita previamente agendada, deverá ser solicitada à Central de Atendimento no prazo máximo de **24h (vinte e quatro horas) de antecedência à data e hora de sua realização.**

As visitas que forem perdidas por ausência do consumidor no dia e período marcado, ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento, serão canceladas e o cliente não terá direito a um novo agendamento.

Horário da Visita Técnica

Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00.

Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura pelo cliente.

Vigência

O prazo de vigência para solicitação deste serviço é de **12 meses (doze meses)**, a partir da data de comercialização do serviço.