



MANUAL DA ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL ON SYSTEM

SUMÁRIO

1. ELETRICISTA RESIDENCIAL	2
2. CHAVEIRO RESIDENCIAL	2
3. ENCANADOR.....	3
4. VIDRACEIRO EMERGENCIAL.....	3
5. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL	4
6. ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA	4
7. EXCLUSÕES RELATIVAS AOS IMÓVEIS	5
8. REEMBOLSO DE SERVIÇOS	5



IMPORTANTE:

- Os serviços são válidos em todo território nacional;
- Fica a cargo da ON SYSTEM eleger o(s) serviço(s) que será(ão) prestado(s) no momento do atendimento;
- Em casos de ocorrência emergenciais, os serviços de Assistência serão sempre providenciados através da Central de Atendimento da ON SYSTEM. Para isso, o Cliente deverá efetuar chamadas gratuitas feitas no Brasil e recebidas através do número **0800 580 3299** ou **0800 580 3302**, disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, respeitando as condições estabelecidas neste manual.

1. ELETRICISTA RESIDENCIAL

Em caso de evento que venha a danificar as instalações elétricas da residência de cadastro, a ON SYSTEM enviará um profissional de forma a conter a situação emergencial.

- A ON SYSTEM não se responsabiliza por materiais ou peças de reposição;
- Este serviço está disponível tão somente para eventos decorrentes de problemas ocorridos no interior da residência principal do domicílio cadastrado, não sendo cobertas áreas externas, tais como: edículas, quintais, churrasqueiras e/ou piscinas, portas de garagem e bombas;
- É de responsabilidade do proprietário do imóvel o reparo definitivo do evento ocorrido;
- A ON SYSTEM se responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no local da ocorrência;
- Este serviço está limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção.

LIMITE: Este serviço poderá ser utilizado 1 (uma) vez por mês, limitado a 12 (doze) vezes em um período de 12 (doze) meses.

2. CHAVEIRO RESIDENCIAL

Se, em caso de perda, roubo, furto, quebra ou extravio das chaves do imóvel, o proprietário ficar impedido de acessar a residência de cadastro a ON SYSTEM providenciará o envio de um chaveiro ao local, de forma que a porta principal do imóvel possa ser aberta.



- Não estão cobertas por este serviço despesas relativas à confecção de chaves, conserto ou troca de fechaduras;
- Este serviço está disponível apenas para a porta principal do imóvel, não estando cobertas portas internas ou secundárias;
- A ON SYSTEM se responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no local da ocorrência;
- Este serviço está limitado a R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção.

LIMITE: Este serviço poderá ser utilizado 1 (uma) vez por mês, limitado a 12 (doze) vezes em um período de 12 (doze) meses.

3. ENCANADOR

- Em caso de vazamento, ruptura de encanamento ou evento interno que possam vir a causar alagamento da residência de cadastro, a ON SYSTEM providenciará o envio de um encanador ao local de forma a conter a situação emergencial;
- Não estão cobertos os eventos decorrentes de ações externas à residência e/ou parte principal do imóvel;
- A ON SYSTEM se responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no local da ocorrência;
- Este serviço está limitado a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção.

LIMITE: Este serviço poderá ser utilizado até 1 (uma) vez por mês, limitado a 12 (doze) vezes em um período de 12 (doze) meses.

4. VIDRACEIRO EMERGENCIAL

Em decorrência de arrombamento, roubo ou furto que venham a danificar as partes envidraçadas e externas do imóvel, a ON SYSTEM enviará ao local da ocorrência um vidraceiro de forma a substituir a área envidraçada danificada.

- A ON SYSTEM se responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no que se refere à troca do vidro, sendo de responsabilidade do proprietário do imóvel a compra do vidro e materiais necessários para reposição;
- Não estão cobertas por este serviço quaisquer despesas de mão de obra para troca de vidro em partes no interior do imóvel;
- A ON SYSTEM se responsabiliza tão somente pela mão de obra do prestador no local da ocorrência, limitado ao valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção;
- O tamanho do vidro não poderá ultrapassar a medida de 1,20m² (um metro e vinte quadrados).



LIMITE: Este serviço poderá ser utilizado até 1 (uma) vez por mês, limitado a 12 (doze) vezes em um período de 12 (doze) meses.

5. HOSPEDAGEM EMERGENCIAL

Em decorrência de incêndio, alagamento, enchente, roubo ou furto que tornem o imóvel inabitável por um período superior ao de 24 (vinte e quatro) horas, a ON SYSTEM providenciará hospedagem para os ocupantes do imóvel.

- Este serviço está limitado a 2 (duas) diárias e ao valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento;
- A ON SYSTEM não se responsabiliza por despesas com frigobar, refeições e/ou serviços de lavanderia.

LIMITE: Este serviço poderá ser utilizado até 1 (uma) vez ao mês, limitado a 12 (doze) vezes em um período de 12 (doze) meses.

6. ASSISTÊNCIA LINHA BRANCA

Em caso de quebra dos seguintes eletrodomésticos:

- a. Geladeira/Congelador;
- b. Máquina de lavar;
- c. Fogão.

A ON SYSTEM enviará ao imóvel cadastrado um profissional conforme o tipo de produto que apresentar defeito.

- A ON SYSTEM se responsabiliza pelo conserto do eletrodoméstico considerando mão de obra até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). É de responsabilidade do Cliente o custo pela mão de obra excedente, por peças e/ou materiais de reposição;
- Estão excluídos desta cobertura produtos com mais de 5 (cinco) anos de idade e/ou ainda em garantia pelo fabricante;
- No momento do atendimento, deverá ser apresentada ao prestador a nota fiscal de compra do eletrodoméstico.

LIMITE: Este serviço poderá ser utilizado até 1 (uma) vez por mês, limitado a 12 (doze) vezes em um período de 12 (doze) meses.

7. EXCLUSÕES RELATIVAS AOS IMÓVEIS

- Fenômenos da natureza tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoros;
- Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e, ainda, os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
- Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o Cliente provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos;
- Atos ou atividades das forças armadas ou de forças de segurança em tempo de guerra;
- Residências de veraneio ou que não sejam caracterizadas como habitual e permanente do Cliente;
- Residência com parte ou totalidade utilizada para fins comerciais;
- Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de eventos previstos, bem como operações de rescaldo;
- Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
- Consertos definitivos;
- Reparação de goteiras em decorrência de má impermeabilização;
- Reparo ou substituição de lâmpadas, interruptores, tomadas, bombas ou chuveiros;
- Custos com materiais ou peças de substituição;
- Eventos decorrentes de falta de manutenção ou má utilização do imóvel ou bem;
- Atos ou omissões dolosas do proprietário do imóvel ou de pessoas por quem ele seja responsável;
- Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão por má fé, por parte do proprietário do imóvel, seus parentes ou dependentes;
- Portões eletrônicos;
- Imóveis comerciais.

8. REEMBOLSO DE SERVIÇOS

- Não serão reembolsadas, em hipótese alguma, despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Assistência 24h da ON SYSTEM;
- Quando, excepcionalmente, o serviço garantido tiver que ser contratado/pago pelo Cliente para posterior reembolso, este deverá sempre observar as orientações e a aprovação prévia da ON SYSTEM;



- Em casos de impossibilidade material ou força maior comprovadas e que comprometam o acionamento prévio da ON SYSTEM, será necessário que o Cliente entre em contato com a Central de Assistência 24h, dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da ocorrência do fato que deu lugar à utilização de algum dos serviços previstos;
- Nestes casos, o Cliente deverá comprovar no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a partir da data da ocorrência, os gastos realizados através de Notas Fiscais originais descritivas do serviço, para que possa obter o reembolso pela ON SYSTEM dentro dos limites de garantia definidos;
- O descumprimento destas obrigações acarretará em perda automática do direito do Cliente em obter o reembolso dos serviços contratados diretamente por ele.