

## CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

### MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE AQUECEDORES

Serviço de Manutenção Preventiva de Aquecedores, com mão de obra treinada e especializada, para garantir o perfeito funcionamento e aumentar a vida útil do equipamento dos clientes residenciais da Comgás.

Serviço válido para aquecedores mecânico de exaustão natural, aquecedor mecânico de exaustão forçada e aquecedor com controle de temperatura digital.

Serviço	Descrição
Manutenção Básica de Aquecedor a gás natural canalizado	Serviço inclui a limpeza completa do aquecedor, checagem das peças e regulagem do equipamento, contempla a troca da caixa de pilhas, diafragma ou termostato quando necessário.

#### Condições para Execução do Serviço

Antes da manutenção, a segurança é verificada, será feita a avaliação das condições gerais de instalação interna do cliente. É importante ressaltar que no decorrer da avaliação ou mesmo durante a manutenção do aquecedor, havendo indícios de emergência, não conformidade na instalação ou vazamentos que nas instalações embutidas, poderá haver a necessidade do travamento de janelas, desligamento do aquecedor ou mesmo o desligamento do gás, até que a não conformidade seja sanada.

Faz parte do escopo do serviço:

- a) Verificação se existe vazamento na instalação de gás;
- b) Avaliação geral dos componentes internos do aquecedor;
- c) Limpeza dos componentes;
- d) Verificação das peças;
- e) Regulagem do equipamento, pressão do gás, testes de vazamentos.

Em caso de necessidade, comprovada tecnicamente pelo prestador, poderão ser executados única e exclusivamente em conjunto da Manutenção de Aquecedor a Gás Natural Canalizado. Os serviços abaixo poderão ser executados mediante a cobrança adicional, desde que de pleno aceite do cliente:

- f) Troca de flexíveis: Gás, água quente e água fria (previsto cobrança adicional);
- g) Troca do duto de exaustão (serviço não incluso na manutenção básica do aquecedor a gás, o usuário deverá consultar junto ao prestador no momento do atendimento sobre valores e prestação do serviço, quando necessário);

## CDF.

- h) Troca do terminal (previsto custo adicional), esse serviço não é prestado em caso de necessidade de trabalho em altura);
- i) Troca de válvulas (previsto custo adicional);
- j) Reparo de vazamentos aparentes (previsto custo adicional);
- k) Teste de estanqueidade (previsto custo adicional);
- l) Plugar o ponto de consumo (previsto cobrança adicional).

### f.1) Trocar flexível de gás (Aquecedor)

Instalar mangueira flexível metálica (NBR 14177) de 40cm 1/2" com anel de vedação, incluindo mão de obra e os materiais e ferramentas necessários para execução da atividade.

- Troca da mangueira flexível metálica Gás- 40cm 1/2"
- Válvula esfera de latão com dupla vedação para gás FM

### f.2) Trocar flexível de água quente (Aquecedor)

Instalar mangueira flexível metálica de 40cm 1/2", incluindo mão de obra e os materiais e ferramentas necessários para execução da atividade. Realização do teste de estanqueidade no sistema e funcionamento do aparelho.

- Flexível metálica AQ- 40cm 1/2"

### f.3) Trocar flexível de água fria (Aquecedor)

Instalar mangueira flexível metálica de 40cm 1/2", inclui mão de obra e os materiais e ferramentas necessários para execução da atividade. Realização do teste de estanqueidade no sistema e funcionamento do aparelho.

- Flexível metálica AF- 40cm 1/2"

### m) Instalar/trocar duto de ventilação (Aquecedor)

O serviço inclui o duto e materiais necessários para sua instalação em aquecedores. Este serviço não contempla o trabalho em altura.

### n) Instalar/trocar terminal (Aquecedor)

O serviço inclui a chaminé e materiais necessários para sua instalação em aquecedores. Este serviço não contempla o trabalho em altura.

## **CDF.**

o) Troca de válvulas

Compreende a troca de Registro de gás modelo esfera angular NPT M/M ou Registro de gás reto NPT M/F com finalidade de atender 1 aparelho a gás.

p) Reparo de vazamento em tubulação aparente

Efetuar reparo na parte interna em ponto de vazamento identificado com a substituição da conexão aparente ou do trecho da tubulação aparente até 2 metros.

q) Teste de estanqueidade

Executar teste de estanqueidade para garantir a segurança das instalações em caso de vazamento e identificar a eficácia das vedações e conexões respeitando critérios da NBR 15.526.

r) Plugar ponto de consumo

Inclui o fornecimento de todos os materiais e mão de obra necessários para plugar ponto de gás. Executar o teste de estanqueidade e verificar as condições de instalação dos aparelhos.

### **Horário da Visita Técnica**

As atividades descritas no presente documento poderão ser realizadas nos seguintes termos: Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 às 18h00.

Sábados, fica a realização da atividade sob acordo prévio do cliente com a Central de Atendimento. Ao final de cada visita, serão emitidas notas de serviço com a descrição da visita técnica realizada.

Importante: O agendamento se confirmará via notificação ao cliente, com data e período contratados.

### **Prazo da Visita Técnica**

Em caso de necessidade do cancelamento ou reagendamento de uma visita previamente agendada, deverá ser solicitada à Central de Atendimento (o telefone consta na fatura mensal do gás) ou através do Webapp Comgás Serviços enviado por SMS ao cliente, no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas) de antecedência à data e hora de sua realização.

**TAXA DE VISITA (EM CASO DE AUSÊNCIA)** - Caso o técnico chegue ao local e não haja uma pessoa maior de 18 anos para acompanhar o serviço, será cobrado uma taxa no valor de 39,89.

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.

### **Exclusões do Serviço**

Estarão fora do escopo da Central de Atendimento os serviços listados abaixo:

- a) Instalar, trocar ou remanejar ativos Comgás (medidor, regulador ou estabilizador);
  - b) Regulagem de outros equipamentos;
  - c) Novos pontos de consumo;
  - d) Extensão de ponto;
  - e) Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças não descritos neste documento;
  - f) Reparo ou ajustes das instalações elétricas (troca de fiação, disjuntores, troca da tomada, serviços para embutir ou disjuntor), qualquer tipo de serviço eletrônico (soldagem, alterações no aparelho, dentre outros), serviços de alvenaria, pintura, marcenaria (furação em móveis), cortes em pedras, gesso forros e lajes, aplicação de gesso, massa corrida, pintura, serralheria ou qualquer tipo de acabamento;
  - g) Transporte ou descarte de produtos antigos do Cliente que não estão descritos neste documento;
- e) Outros serviços não descritos como escopo deste documento.
- g) Instalação, reinstalação ou mudança de local do aquecedor ou qualquer equipamento a gás.

### **Vigência**

A garantia exclusiva aos serviços prestados ao cliente relacionados ao aquecedor, é de 90 dias. Para os serviços relacionados ao reparo de vazamentos (serviços previstos com cobrança adicional) a garantia é de 5 (cinco) anos a partir da execução deste serviço, exclusivamente aos serviços prestados. Esse período será contado a partir da finalização do serviço do técnico de campo, até a queixa do cliente sobre uma eventual deficiência do serviço prestado.